



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA DE INGENIERIA FINANCIERA

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del título de:

INGENIERO EN FINANZAS

TEMA:

“PROYECTO DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS Y SECUNDARIAS EN EL CANTÓN PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA DE LA PROVINCIA DE ORELLANA”

EDISON JAVIER PILAMUNGA ZABALA

RIOBAMBA – ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “PROYECTO DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS Y SECUNDARIAS EN EL CANTÓN PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA DE LA PROVINCIA DE ORELLANA”, previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing.MBA. Simón Rodrigo Moreno Álvarez.

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Juan Carlos Castillo Moya.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, EDISON JAVIER PILAMUNGA ZABALA, estudiante de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería Financiera y Comercio Exterior, Carrera Ingeniería Financiera, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

EDISON JAVIER PILAMUNGA ZABALA

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro alcanzado a mis queridos padres Jorge y Esthela que con cariño, amor, esfuerzo y sacrificio me han sabido guiar a lo largo de mi corta vida para así poder culminar mis estudios de ingeniería sin problemas.

A mis familiares que incondicionalmente me ayudaron a que no decaiga con mis estudios dándome consejos y ánimos para poder continuar hasta finalizar la carrera.

EDISON JAVIER PILAMUNGA ZABALA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido realizar y terminar mis estudios con salud y sabiduría, a mis padres que siempre me apoyaron y estuvieron conmigo cuando los necesité.

A mis hermanos Jonathan y Micaela que fueron mi inspiración para continuar, a mis amigos y compañeros que me dieron su apoyo y ayuda en el transcurso de la carrera, por ultimo quiero agradecer a las autoridades y profesores que me supieron guiar para poder finalizar otra etapa de mi vida.

EDISON JAVIER PILAMUNGA ZABALA

ÍNDICE GENERAL

Portada	I
Certificación del tribunal.....	II
Certificado de responsabilidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice general	VI
Índice de cuadros	VIII
Índice de tablas	IX
Índice de gráficos	X
Introducción	XII
 Capítulo I	 1
 1 Generalidades.....	 1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Justificación	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Marco de referencia	4
1.4.1 Definición de empresa.....	4
1.4.2 Elementos de la empresa.....	7
1.4.3 Clasificación de la empresa	10
1.4.4 Servicio	13
1.4.5 Características de las empresas de servicio	20
1.4.6 Organización de las funciones en empresas de servicios	21
1.4.7 Servicio de guardianía o vigilancia.....	25

Capítulo II	45
2. Diagnostico de la situación actual	45
2.1 El Cantón Francisco de Orellana	45
2.2 Las instituciones educativas del Cantón Francisco de Orellana	48
2.2.1 Estructura orgánica administrativa de las instituciones educativas	49
2.2.2 La limpieza y mantenimiento en las instituciones	50
2.2.3 La seguridad y vigilancia de las instalaciones educativas	50
2.3 Análisis externo	51
2.4 Análisis de la competencia	64
Capítulo III	67
3. Propuesta	67
3.1 Organización de la empresa de servicios de limpieza y guardianía	67
3.1.1 Base legal	67
3.1.1.1 Nombre o razón social	80
3.1.1.2 Tipo de empresa	81
3.1.1.3 Requisitos para una compañía anónima	81
3.1.1.4 Constitución	82
3.1.1.5 Compañías de seguridad y/o vigilancia	83
3.1.2 Filosofía empresarial	84
3.1.2.1 Misión	84
3.1.2.2 Visión	85
3.1.2.3 Eslogan	85
3.1.2.4 Objetivos estratégicos de la empresa	85
3.1.2.5 Principios	86
3.1.2.6 Valores	87
3.1.3 Organización estructural administrativa	87
3.1.3.1 Organigrama estructural	88
3.1.3.2 Organigrama funcional	90
3.2 Investigación de mercado	98
3.2.1 Análisis de la demanda	99

3.2.2	Análisis de la oferta	126
3.2.3	Determinación de la demanda insatisfecha	130
3.2.4	Mercadeo y comercialización	132
3.3	Estudio técnico.....	133
3.3.1	Tamaño del proyecto.....	134
3.3.2	Localización del proyecto	134
3.3.3	Ingeniería del proyecto	135
3.4	Estudio financiero	143

Capítulo IV	162
--------------------------	------------

4	Conclusiones y recomendaciones.....	162
4.1	Conclusiones	162
4.2	Recomendaciones	164
	Resumen.....	165
	Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
	Bibliografía	167
	Anexos.....	168

ÍNDICE DE CUADROS

Nº.	Título	Pág.
1	Instituciones educativas del Cantón Francisco de Orellana.....	48
2	Tasas de interés activas	52
3	Tasas de interés pasivas efectivas	52
4	Tasas de interés pasivas efectivas	53
5	Tasas de interés pasivas efectivas máximas	53
6	Sector público financiero.....	53
7	Sector público no financiero.....	54
8	Entidades de seguridad social	54
9	Tasas referenciales	55
10	Evolución de la inflación	56
		VIII

11	Remuneraciones mínimas 2013	58
12	Población de la Provincia de Orellana por cantones.....	59
13	Población del Cantón Orellana	59
14	Variación de la población provincial.....	59
15	Variación de la población cantonal	60
16	Población en edad escolar.....	60
17	Población que asiste a establecimientos educativos	60
18	Población que no asiste a establecimientos educativos	61
19	Población de la Provincia de Orellana por cantones.....	100
20	Población en edad escolar según censo del 2010.....	100
21	Población que asiste a establecimientos educativos	101
22	Instituciones educativas del Cantón Francisco de Orellana por parroquias	101
23	Inversión inicial	143
24	Estructura de la inversión	144
25	Crédito bancario	145
26	Porcentajes de depreciaciones de activos.....	146
27	Ingresos del proyecto	147
28	Estado de pérdidas y ganancias proyectado	148
29	Costos y gastos del proyecto.....	149
31	Flujo de caja	153
32	Valor actual neto.....	156
33	Valor actual neto.....	157
34	Tasa interna de retorno	158
35	Punto de equilibrio	159
36	Relación beneficio costo	160
37	Período de recuperación de la inversión.....	161

ÍNDICE DE TABLAS

Nº.	Título	Pág.
1	Tipo de institución.....	104
2	Niveles de educación.....	105

3	Jornada de trabajo.....	106
4	Número de docentes	107
5	Número de estudiantes.....	108
6	Número de bienes	109
7	Usos de las instalaciones	110
8	La limpieza, mantenimiento y guardianía.....	111
9	Inconvenientes por pérdida de bienes	112
10	Instalaciones adecuadamente custodiados	113
11	Limpieza y guardianía con personal especializado.....	114
12	Desarrollo de actividades.....	115
13	Conoce las responsabilidades y derechos.....	116
14	Responsabilidad de limpieza y guardianía.....	117
15	Colaboración de los padres de familia	118
16	Pérdida de bienes.....	119
17	Instalaciones adecuadamente custodiadas	120
18	Personal especializado para limpieza y guardianía	121
19	Contratación de empresa de limpieza y guardianía	122
20	Colaboración para el pago de servicios	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº.	Título	Pág.
1	Tipo de institución.....	104
2	Niveles de educación.....	105
3	Jornada de trabajo.....	106
4	Número de docentes	107
5	Número de estudiantes.....	108
6	Número de bienes	109
7	Usos de las instalaciones	110
8	La limpieza, mantenimiento y guardianía.....	111
9	Inconvenientes por pérdida de bienes	112
10	Instalaciones adecuadamente custodiados	113
11	Limpieza y guardianía con personal especializado.....	114

12	Desarrollo de actividades.....	115
13	Conoce las responsabilidades y derechos.....	116
14	Responsabilidad de limpieza y guardianía.....	117
15	Colaboración de los padres de familia	118
16	Pérdida de bienes.....	119
17	Instalaciones adecuadamente custodiadas	120
18	Personal especializado para limpieza y guardianía	121
19	Contratación de empresa de limpieza y guardianía	122
20	Colaboración para el pago de servicios	123

INTRODUCCIÓN

Orellana sexta provincia de la amazonia ecuatoriana con trece años de creación, ha tenido un acelerado crecimiento poblacional generado por situaciones socio económicas a nivel interno y externo. La explotación petrolera con la creación de nuevas fuentes de trabajo directas e indirectas es la causa principal para que habitantes de otras regiones se asienten en las diferentes comunidades, parroquias y cantones de la provincia; a nivel externo la cercanía a la frontera con la república de Colombia que mantiene un conflicto armado interno en la zona sur de su territorio, incide para que familias colombianas lleguen en calidad de refugiados o migrantes temporales; que al paso del tiempo se establecen definitivamente en la zona.

Constitucionalmente el estado garantizará a todos sus habitantes, sin discriminación alguna, el libre ejercicio y el goce de los derechos humanos establecidos en esta constitución y en las declaraciones, pactos, convenios y más instrumentos internacionales vigentes. Adoptará, mediante planes y programas permanentes y periódicos, medidas para el efectivo goce de estos derechos.

Entre los que se encuentra la educación artículo 66.- La educación es derecho irrenunciable de las personas, deber inexcusable del Estado, la sociedad y la familia; área prioritaria de la inversión pública, requisito del desarrollo nacional y garantía de la equidad social. Es responsabilidad del Estado definir y ejecutar políticas que permitan alcanzar estos propósitos.

La educación, inspirada en principios éticos, pluralistas, democráticos, humanistas y científicos, promoverá el respeto a los derechos humanos, desarrollará un pensamiento crítico, fomentará el civismo; proporcionará destrezas para la eficiencia en el trabajo y la producción; estimulará la creatividad y el pleno desarrollo de la personalidad y las especiales habilidades de cada persona; impulsará la interculturalidad, la solidaridad y la paz.

Autoridades provinciales y cantonales han creado acorde a la población estudiantil centros de educación desde el sistema básico al bachillerato.

Recogiendo los mandatos constitucionales la Ley de Educación Intercultural, plantea en el título III, de los principios generales capítulo I, artículo II, literal w. calidad y calidez.- Garantiza el derecho de las personas a una educación de calidad y calidez. Litera I.- Escuelas saludables y seguras.- El Estado garantiza a través de diferentes instancias, que las instituciones educativas son saludables y seguras, en ella se garantiza la universalización y la calidad de todos los servicios básicos.

La calidad de los aprendizajes están directamente relacionados con el ambiente que le rodea al estudiante, el docente cumple sus funciones adecuadamente, garantizando ciudadanos formados en valores y con sólidos conocimientos técnicos y científicos.

Por las actividades desarrolladas y materiales empleados en el aula se produce una gran cantidad de desperdicios y basura de todo tipo, a ello se agrega los desperdicios del patio y espacios de esparcimiento que dejan los educandos en los recreos. De este trabajo se encarga el personal de servicio, quien con manejo adecuado evacuará la basura, manteniendo un ambiente sano y sin contaminación en el establecimiento. A lo expuesto se agregan actividades como limpieza de espacios administrativos, baños y espacios aledaños al establecimiento.

Terminada la jornada el personal que labora en los centros educativos abandona el establecimiento, procediendo al cierre de puertas.

Sistemas coordinados con padres de familia, comunidad, se aplican para garantizar la custodia y resguardo de establecimientos. Acuerdos que son impuestos en algunos casos y cumplidos de mala manera, ocasionando pérdidas, destrucción de bienes.

Con lo expuesto es importante el planteamiento de propuesta que ayuden a mejorar la seguridad de los establecimientos, se garantice la calidad de su infraestructura y cumpla con los fines que la educación ecuatoriana plantea.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1 ANTECEDENTES

Ante la ausencia en algunos casos del personal denominado auxiliar de servicios en las instituciones educativas se organizan internamente los padres de familia, personal docente y estudiantes para realizar actividades de limpieza, realizan acuerdos y toman medidas para que cada uno cumpla las obligaciones, la multa económica es la que se impone en caso de la no participación, ocasiona enfrentamientos, denuncias ante autoridades educativas y civiles.

Las instituciones que tienen personal de servicios son cuatro. Personal amparado por la Ley, Reglamento de Educación, quienes realizan actividades de limpieza en espacios como aulas, baños, y dirección del establecimiento. Los espacios como patios, canchas, no se responsabilizan. Por la vegetación, el clima, la humedad. Los establecimientos requieren trabajos específicos que ayuden a evitar la formación de charcos, crecimiento de vegetación, reparaciones de techos. Espacios no atendidos provocan el apareamiento de focos de infección, proliferación de mosquitos portadores de enfermedades. Consultadas las estadísticas de inasistencia de estudiantes, las justificaciones son en el 80% con certificados médicos, relacionados con enfermedades provocadas por este problema.

En tres establecimientos existe personal que vive en las instalaciones de las instituciones educativas, quienes tienen la misión de cuidar los bienes, pero no es suficiente, en todos los establecimientos se han provocado robos que van desde los útiles escolares que tienen los estudiantes en el establecimiento, hasta bienes de valores significativos como son computadores, equipos de sonido, desmantelamiento de ventanas, puertas, material para la práctica deportiva. Autoridades presentan la denuncia respectiva ante organismos pero no se soluciona. La seguridad es cada vez menor en todos los espacios públicos y privados, estudiantes han sido extorsionados, aparece en el sector los secuestros,

maltrato físico, sexual entre las conductas de riesgo, por lo que se requiere que una empresa especializada haga este trabajo y apoye al normal desenvolvimiento de actividades en las instituciones educativas.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La propuesta de creación de una empresa de servicio de limpieza y guardianía, para instituciones educativas, es una alternativa que surge para mejorar la salud y protección de todos quienes trabajan en las instituciones educativas. Además de la protección de las instalaciones físicas en el cantón Francisco de Orellana.

Recordando que un lugar de trabajo ordenado y limpio constituye un importante aporte a favor de la higiene y seguridad laboral, puede verse reflejado en el aumento de la calidad del trabajo, mejor control de las actividades, ahorro de tiempo y la disminución de riesgos y accidentes.

Por el ambiente húmedo, la temperatura y las condiciones del suelo de la amazonia ecuatoriana, se deben aplicar importantes cuidados a todos los espacios, para lograr conservarlos. Realizar la limpieza de un establecimiento no implica sacar con una escoba la basura generada en la jornada laboral de los estudiantes, y qué decir de las baterías sanitarias, de las canchas o sitios de drenaje de aguas lluvias.

Con el crecimiento económico aparecen problemas sociales, la poca cultura, la pérdida de valores entre otros, incide en el aparecimiento de la delincuencia tornando al sector en un lugar inseguro, las instituciones educativas se vuelven un blanco fácil para que se provoquen robos.

Nuevas plazas de trabajo incidirán directamente en la calidad de vida, disminuyendo la delincuencia, evitando el brote de epidemias y enfermedades manteniendo ambientes agradables, acogedores en la que padres de familia se sientan respaldados al dejar a sus hijos en un establecimiento educativo.

El generar servicios de seguridad e higiene, permite la creación de fuentes de trabajo directas e indirectas, dinamiza la economía, contribuyendo al progreso y seguridad de los habitantes del cantón.

Finalmente permite poner en práctica los conocimientos recibidos para plantear una propuesta que ayude a mejorar la situación socio económica de quienes viven en el cantón Francisco de Orellana.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de limpieza y guardianía a las instituciones educativas primarias y secundarias en el cantón Puerto Francisco de Orellana, de la Provincia de Orellana.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar un estudio de mercado para determinar la demanda de servicios de limpieza y guardianía en las instituciones educativas en el cantón Puerto Francisco de Orellana.
- Definir el proceso del servicio de limpieza y guardianía para las instituciones educativas.
- Determinar la organización administrativa, legal de la empresa.
- Realizar el análisis financiero económico que determine la viabilidad de crear la empresa de servicios de limpieza y guardianía en el cantón Puerto Francisco de Orellana

1.4 MARCO DE REFERENCIA

1.4.1 DEFINICIÓN DE EMPRESA

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). (Definición de Empresa)

Conjunto de factores de producción coordinados, cuya función es producir y cuya finalidad viene determinada por el sistema de organización económica en el que la empresa se halle inmersa. En el sistema capitalista o de economía de mercado, el fin de la empresa ha consistido tradicionalmente en la obtención del máximo beneficio o lucro, mientras que en las economías colectivistas con dirección centralizada el fin de la empresa ha consistido en cumplir los objetivos asignados en un plan más general, de ámbito nacional, regional o local. Esta concepción monista de los objetivos. (Empresa, 2010)

En un sentido general, la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado (Romero, 2004). Por ello, resulta muy importante que toda persona que es parte de una empresa (ya sea propia o no) o que piense emprender una, conozca cuál es la definición de empresa para que tenga una idea clara acerca de cuáles son sus características básicas, funciones, objetivos y elementos que la componen (Thompson).

Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela". (Romero, 2004)

Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial", definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados". (García del Junco Julio, Casanueva Rocha Cristóbal, 2007)

Para Simón Andrade, autor del libro "Diccionario de Economía", la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios". (Andrade, 2002)

El diccionario de Marketing, de Cultural S.A., define a la empresa como una "unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios, cuya razón de ser es satisfacer una necesidad existente en la sociedad". (Diccionario de Marketinge , 2001)

El diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos". (Diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia Española).

La comisión de la Unión Europea sugiere la siguiente definición: "Se considerará empresa toda entidad, independientemente de su forma jurídica, que ejerza una actividad económica. En particular, se considerarán empresas las entidades que ejerzan una actividad artesanal u otras actividades a título individual o familiar, las sociedades de personas, y las asociaciones que ejerzan una actividad económica de forma regular".(Comisión de la Unión Europea)

Otra definición -con un sentido más académico y de uso general entre sociólogos- es: "Grupo social en el que a través de la administración de sus recursos, del

capital y del trabajo, se producen bienes o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de una comunidad. Conjunto de actividades humanas organizadas con el fin de producir bienes o servicios.”

“Es el conjunto organizado de personas que con ciertos recursos emprenden y realizan acciones con el propósito de alcanzar ciertos objetivos.” (Callejas)

“Es la unidad económica, social y jurídica en la cual se aplica el proceso de la administración con el objeto de la obtención de bienes y servicios que cubrirán las necesidades que demanda la sociedad.”

“La empresa es la unidad económica y social o el ente que produce bienes y servicios, para satisfacer las necesidades de la sociedad con o sin fines de lucro, comercial, agropecuaria, industrial o de servicios, pública o privada, legalmente constituida o no, de uno o varios propietarios.” (Reyes Ponce)

En síntesis, La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, y un conjunto de elementos materiales y capacidades que permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

Características de las empresas.

- Persigue retribución por los bienes o servicios que presta.
- Es una unidad jurídica.
- Opera conforme a leyes vigentes (fiscales, laborales, ecológicas, de salud
- Se fija objetivos.
- Es una unidad económica.
- La negociación es la base de su vida, compra y vende.
- Integra y organiza recursos ya sean propios o ajenos.
- Se vale de la administración para operar un sistema propio.
- Corre riesgos.

- Investiga el mejoramiento de sus productos, sus procesos y sus servicios.
(Concepto de administración de Empresas)

1.4.2 ELEMENTOS DE LA EMPRESA

Se consideran elementos de la empresa todos aquellos factores, tanto internos como externos, que influyen directa o indirectamente en su funcionamiento.

Los principales elementos de la empresa son los siguientes:

- El empresario: Es la persona o conjunto de personas encargadas de gestionar y dirigir tomando las decisiones necesarias para la buena marcha de la empresa. No siempre coinciden la figura del empresario y la del propietario, puesto que se debe diferenciar el director, que administra la empresa, de los accionistas y propietarios que han arriesgado su dinero percibiendo por ello los beneficios.
- Los trabajadores: Es el conjunto de personas que rinden su trabajo en la empresa, por lo cual perciben unos salarios.
- La tecnología: Está constituida por el conjunto de procesos productivos y técnicas necesarias para poder fabricar (técnicas, procesos, máquinas, ordenadores, etc.).
- Los proveedores: Son personas o empresas que proporcionan las materias primas, servicios, maquinaria, etc., necesarias para que las empresas puedan llevar a cabo su actividad.
- Los clientes: Constituyen el conjunto de personas o empresas que demandan los bienes producidos o los servicios prestados por la empresa.

- La competencia: Son las empresas que producen los mismos bienes o prestan los mismos servicios y con las cuales se ha de luchar por atraer a los clientes.
- Los organismos públicos: Tanto el estado central como los organismos autónomos y ayuntamientos condicionan la actividad de la empresa a través de normativas laborales, fiscales, sociales, etc.

FINES DE LAS EMPRESAS

Finalidad económica y social de las empresas

- Finalidad económica externa, que es la producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad.
- Finalidad económica interna, que es la obtención de un valor agregado para remunerar a los integrantes de la empresa. A unos en forma de utilidades o dividendos y a otros en forma de sueldos, salarios y prestaciones. Esta finalidad incluye la de abrir oportunidades de inversión para inversionistas y de empleo para trabajadores. Se ha discutido mucho si una de estas dos finalidades está por encima de la otra. Ambas son fundamentales, están estrechamente vinculadas y se debe tratar de alcanzarlas simultáneamente. La empresa está para servir a los hombres de afuera (la sociedad) y a los hombres de adentro (sus integrantes).
- Finalidad social externa, que es contribuir al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no solamente no se vulneren los valores sociales y personales fundamentales, sino que en lo posible se promuevan.
- Finalidad social interna, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando de no vulnerar valores humanos fundamentales, sino también promoviéndolos.

- La empresa, además de ser una célula económica, es una célula social. Está formada por personas y para personas. Está insertada en la sociedad a la que sirve y no puede permanecer ajena a ella. La sociedad le proporciona la paz y el orden garantizados por la ley y el poder público; la fuerza de trabajo y el mercado de consumidores; la educación de sus obreros, técnicos y directivos; los medios de comunicación y la llamada infraestructura económica. La empresa recibe mucho de la sociedad y existe entre ambas una interdependencia inevitable. Por eso no puede decirse que las finalidades económicas de la empresa estén por encima de sus finalidades sociales. Ambas están también indisolublemente ligadas entre sí y se debe tratar de alcanzar unas, sin detrimento o aplazamiento de las otras.

- Esto es lo que conocemos como responsabilidad social empresarial, el rol que la empresa tiene para con la sociedad que va más allá de la mera producción y comercialización de bienes y servicios, sino que también implica el asumir compromisos con los grupos de interés para solucionar problemas de la sociedad, los beneficios concretos y tangibles que significa para la empresa:

- Un incremento de la productividad, ya que el trabajador está a gusto en la empresa y se le capacita para que lo haga cada vez mejor;

- Mejoramiento de las relaciones con los trabajadores, el gobierno y con las comunidades a nivel regional y nacional;

- Un mejor manejo en situaciones de riesgo o de crisis, ya que se cuenta con el apoyo social necesario;

- Sustentabilidad en el tiempo para la empresa y para la sociedad, dado que RS fortalece el compromiso de los trabajadores, mejora su imagen corporativa y la reputación de la empresa, entre otros.

- Imagen corporativa y reputación: frecuentemente los consumidores son llevados hacia marcas y compañías consideradas por tener una buena reputación en áreas relacionadas con la responsabilidad social empresarial. También importa en su reputación entre la comunidad empresarial, incrementando así la habilidad de la empresa para atraer capital y asociados, y también con los empleados dentro de la empresa.
- Rentabilidad de sus negocios o rendimiento financiero: se refiere a la relación entre prácticas de negocio socialmente responsables y la actuación financiera positiva. Se ha demostrado que las empresas fieles a sus códigos de ética resultan de un rendimiento de dos a tres veces superior respecto a aquellas que no los consideran, las compañías con prácticas socialmente responsables obtienen tasas de retorno a sus inversiones muy superiores a las expectativas.
- Reducción de costos operativos: Son múltiples las iniciativas que logran reducir costos a las empresas, principalmente del área ambiental, como lo es el reciclaje, que genera ingresos extras.
- Acceso al capital: Las compañías que demuestran responsabilidades éticas, sociales, y medioambientales tienen acceso disponible a capital, que de otro modo no hubiese sido sencillo obtener.

1.4.3 CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA

A. POR SECTORES ECONÓMICOS

- Extractivas: Dedicadas a explotar recursos naturales.
- Servicios: Entregarle sus servicios o la prestación de estos a la comunidad.
- Comercial: Desarrolla la venta de los productos terminados en la fábrica.
- Agropecuaria: Explotación del campo y sus recursos.
- Industrial: Transforma la materia prima en un producto terminado.

B. POR SU TAMAÑO

Grande: Su constitución se soporta en grandes cantidades de capital, un gran número de trabajadores y el volumen de ingresos al año, su número de trabajadores excede a 100 personas.

Mediana: Su capital, el número de trabajadores y el volumen de ingresos son limitados y muy regulares, número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100.

Pequeñas: Se dividen a su vez en.

- Pequeña: Su capital, número de trabajadores y sus ingresos son muy reducidos, el número de trabajadores no excede de 20 personas.
- Micro: Su capital, número de trabajadores y sus ingresos solo se establecen en cuantías muy personales, el número de trabajadores no excede de 10 (trabajadores y empleados).
- Famiempresa: Es un nuevo tipo de explotación en donde la familia es el motor del negocio convirtiéndose en una unidad productiva.

C. POR EL ORIGEN DEL CAPITAL

- Público: Su capital proviene del Estado o Gobierno.
- Privado: Son aquellas en que el capital proviene de particulares.
- Economía Mixta: El capital proviene una parte del estado y la otra de particulares.

D. POR LA EXPLOTACIÓN Y CONFORMACIÓN DE SU CAPITAL.

- Multinacionales: En su gran mayoría el capital es extranjero y explotan la actividad en diferentes países del mundo (globalización).

- Grupos económicos: Estas empresas explotan uno o varios sectores pero pertenecen al mismo grupo de personas o dueños.
- Nacionales: El radio de atención es dentro del país normalmente tienen su principal en una ciudad y sucursales en otras.
- Locales: Son aquellas en que su radio de atención es dentro de la misma localidad.

E. POR EL PAGO DE IMPUESTOS

Personas naturales: El empresario como persona natural es aquel individuo que profesionalmente se ocupa de algunas de las actividades mercantiles, la persona natural se inscribe en la Cámara de Comercio, igualmente se debe hacer con la matrícula del establecimiento comercial.

Están obligados a pagar impuestos, su declaración de renta aquí le corresponde a trabajadores profesionales independientes y algunos que ejercen el comercio.

F. POR EL NÚMERO DE PROPIETARIOS

Individuales: Su dueño es la empresa, por lo general es él solo quien tiene el peso del negocio.

Unipersonales: Se conforma con la presencia de una sola persona natural o jurídica, que destina parte de sus activos para la realización de una o varias actividades mercantiles.

Su nombre debe ser una denominación o razón social, seguida de la expresión "Empresa Unipersonal" o de la sigla "E.U", si no se usa la expresión o su sigla, el contribuyente responde con todos sus bienes aunque no estén vinculados a la citada empresa.

Sociedades: Todas para su constitución exigen la participación como dueño de

más de una persona lo que indica que mínimo son dos (2) por lo general corresponden al régimen común.

G. POR LA FUNCIÓN SOCIAL

Con ánimo de lucro: Se constituye la empresa con el propósito de explotar y ganar más dinero.

Trabajo asociado: Grupo organizado como empresa para beneficio de los integrantes E.A.T.

Sin ánimo de lucro: Aparentemente son empresas que lo más importante para ellas es el factor social de ayuda y apoyo a la comunidad.

Economía solidaria: En este grupo pertenecen todas las cooperativas sin importar a que actividad se dedican lo más importante es el bienestar de los asociados y su familia.

1.4.4 SERVICIO

Una primera definición podría ser la siguiente: “En un sentido amplio se define como la prestación a través de la cual se satisface una necesidad” por lo que desde el punto de vista económico los servicios tienen la misma consideración que los bienes materiales.

Otra definición nos indica que: se puede entender el servicio como el trabajo que realiza otra persona para así satisfacer las necesidades de un cliente ya que, en principio, lo realizará mejor que lo haría el citado cliente.

El elemento importante en una empresa de servicios es el consumidor; es lo equivalente al cliente en una empresa industrial. Por otra parte, lo que en la empresa industrial era producto en este tipo de empresas que nos ocupa el

servicio es lo equivalente. Existe entre ambos la diferencia entre lo material y lo inmaterial aunque a veces hay servicios basados en elementos materiales, por ejemplo, el servir una comida implica el servicio (inmaterial) y la comida (material).

Existen, pues, muchas clases de servicios como los de comunicación oral entre distancias, los de transporte o energía imprescindibles en nuestro mundo actual o los orientados a la satisfacción de una extensa gama de necesidades humanas de índole psicológica o fisiológica; recreo, esparcimiento, diversión, deportes, etc.

Existe una tendencia a considerar a los servicios como algo que ocupa una baja posición dentro del mundo económico o social. El concepto negativo nace en el siglo XVIII pues Smith considera los servicios como un elemento que no produce ningún valor ya que "perece en el mismo instante que se produce". La historia del análisis de este tipo de organizaciones, que fue estudiada por los economistas, consideraba a estas como algo residual pues manejaban lo inmaterial, lo intangible.

Resulta más exacto y eficaz considerar a un servicio como algo que cambia de modo fundamental la condición o la posición de quien lo consume.

Como quiera que las necesidades, las expectativas, las condiciones y la posición de las personas estén sujetas a cambios rutinarios los servicios son variables, imprescindibles y no se prestan a un control sistemático. Por la misma razón los servicios deben responder a un conjunto infinito de condiciones por parte del consumidor. Estas características del concepto ayudan a comprender su diferencia con lo que supone una manufactura material o producto ya que esta es algo material al que alguna organización le añade valor material y/o de utilidad, que es la utilizada por el cliente. (Organización y métodos de trabajo)

LA NATURALEZA ÚNICA DE LOS SERVICIOS

El primer paso para poder explicar la diferencia en las operaciones de servicio es entender la naturaleza única y las características de los mismos, y cómo varían de

una empresa de servicios a otra. Como el concepto de organización (incluida la del trabajo) se aplica primero a los productos manufacturados, prácticamente todos los libros, artículos y líneas de pensamiento hacen hincapié en este concepto dirigido a los productos fabriles. Lo que es más, mucha gente piensa que lo que ha funcionado con éxito en los procesos fabriles se puede aplicar, y forzosamente, a todas y cada una de las operaciones de servicios.

Esto es una idea poco afortunada aunque algunas de las ideas y técnicas empleadas en los procesos fabriles puedan aplicarse, con sus correspondientes adaptaciones, a algunas de las operaciones de servicios. Es una idea poco afortunada porque: limita su área de aplicación, no reconoce que los servicios no son lo mismo que objetos físicos, no reconoce la importante diferencia en la función de trabajo de las diferentes empresas de servicios, ignora muchas técnicas que pueden utilizarse en los servicios, pero que no se usan mucho en la fabricación, e ignora el hecho de que los servicios están dominados por elementos humanos subjetivos y no por medidas físicas estrictas.

La idea de esta pregunta es describir en detalle la naturaleza única y características de los servicios según vienen representadas por las diferentes empresas de servicios, así como mostrar por qué la compañía de servicios tiene que examinar sus operaciones en detalle si quiere desarrollar un programa de trabajo sólido y efectivo. Esto significa que se comienza con un examen e identificación de las características del servicio en la compañía no intentando hacer una servil imitación de cualquier plan de gestión del trabajo de una fábrica.

Los servicios, salvo algunas excepciones, no pueden medirse de la misma forma que las propiedades de los objetos o productos físicos. Esto se debe a que un servicio es algo dinámico, no estático. Es una función, no una estructura. De cualquier forma, una operación de servicio puede relacionarse con unas medidas. Por ejemplo, en los servicios sanitarios, hay análisis de laboratorios y medidas para varias características físicas y anatómicas, tales como el peso y la presión arterial, las características de la sangre y la orina, tales como recuento, nivel de

colesterol, ácido úrico, potasio, glucosa y hierro. Estas medidas son indicativas de si el cuerpo está funcionando adecuadamente y por tanto son las bases de las decisiones médicas. Por eso estas medidas deben estar bien hechas y de una forma concreta para tomar una buena decisión buena calidad, o el diagnóstico será erróneo. Medir la calidad del servicio médico es determinar si la interpretación de estas medidas, el diagnóstico y el tratamiento son correctos, efectivos, eficaces y surten efecto en el paciente.

Los servicios no pueden almacenarse. Una vez que se ha prestado un servicio, ya no existe. Puede repetirse, pero no recobrase. El servicio es un proceso, no un producto. Lo constituyen una serie de actividades afines, normalmente dominadas por la conducta humana. Los servicios están constituidos por componentes que pueden identificarse.

Los servicios no pueden inspeccionarse. Los servicios pueden ser observados y sacarse conclusiones de ello, pero no pueden pasar una inspección en el sentido literal de la expresión. Pueden inspeccionarse y apreciarse las condiciones y los productos físicos relacionados con los servicios prestados por una compañía en relación con ciertos estándares de cumplimiento o ciertos estándares referidos al entorno. Por ejemplo, las inspecciones de hoteles, restaurantes y centros de salud en cuanto a ciertos estándares como condiciones sanitarias, preparación de alimentos, almacenamiento de alimentos y similares. Se llevan a cabo pocas veces, posiblemente sólo una vez al año y únicamente llegan a una pequeña parte del total a cubrir por un programa de trabajo.

No puede determinarse de antemano, excepto en aquellos casos en que se le haya prestado un servicio de la misma naturaleza al cliente. Los servicios no pueden examinarse de la misma manera que uno examina los alimentos antes de hacer una compra en el supermercado. El cliente no sabe si el servicio será o no satisfactorio si no lo compra y pasa por la experiencia. En la compra de productos, desde una simple manzana a un automóvil, el cliente puede mirar, examinar, preguntar, incluso, en algunos casos, hacer pruebas antes de efectuar la compra.

Un servicio no tiene una vida. Los productos tienen vida. Pueden ser reparados y mantenidos. Algunos productos fallan, de manera que se puede efectuar un test de fallo. Los servicios no son así. Tienen duración, pero no vida.

Los servicios tienen una dimensión temporal. Los servicios, a diferencia de los productos, tienen una dimensión temporal. Esto es, los servicios ocurren en el tiempo. Un servicio puede consistir en una serie de actividades relacionadas en el tiempo, cada uno de cuyos componentes están sujetos al cumplimiento del trabajo. En estos casos los servicios tienen un comienzo y un fin en el tiempo. Un ejemplo es un viaje en autobús desde la salida hasta su llegada a destino, o un viaje con una línea aérea que va desde el momento en que se hace la reserva hasta que se llega a destino. El viaje implica no sólo el tiempo necesario para el servicio sino también los tiempos asociados a esto, retrasos o tiempos de espera, tiempo innecesario, tiempo excesivo, tiempo perdido.

Los servicios se prestan tras una solicitud. Los servicios se prestan de acuerdo con dos tipos de demandas: demandas instantáneas y demandas programadas. El primer grupo incluye agua, gas, electricidad y servicios telefónicos. Estos servicios pueden ser solicitados a cualquier hora del día o de la noche, todos los días del año. Estas compañías deben cubrir un estándar del 100 por 100 de disponibilidad y rentabilidad. Los segundos son servicios sólo a tiempos programados.

Los servicios son más críticos en unas industrias que en otras. Los servicios públicos, que han de cubrir un servicio conforme a una demanda instantánea, han de rendir un 100 por 100 de eficacia. Esto es, un nivel más alto que el que otras compañías deben ofrecer. En ciertas compañías, en las que el error de un empleado puede ser peligroso, si no fatal, el error (cero) como meta es un deber. En este grupo también se incluyen transportes, salud y electricidad. Este es otro ejemplo de cómo una compañía de servicios no sólo se diferencia radicalmente de otras compañías de servicios, sino de una compañía dedicada a la fabricación. Esta es la razón por la que, para llevar a cabo una idea de la organización y diferenciación, es necesario un examen y estudio detallado de todas las

operaciones de una compañía de servicios.

Los servicios implican más fiabilidad que en los productos, fiabilidad humana. Todas las compañías de servicios tienen que comprar servicios y productos para vender los servicios para los cuales fue creada. La fiabilidad humana es el complemento del error humano, así el problema se reduce a controlar, corregir y prevenir el error humano. Son los empleados peor pagados en la compañía los que prestan el servicio. Esto es literalmente cierto. El servicio viene determinada completamente por el individuo que espera al cliente. Este es el caso en las siguientes empresas de servicios: venta al por menor, bancos, oficinas de correos, hoteles, moteles, restaurantes, cafeterías, oficinas de seguros, líneas de autobús, guarderías, administración, compañías aéreas, servicios individuales y de reparación. Esto no ocurre así en la mayoría de las fábricas donde el producto no es únicamente confeccionado por el empleado peor pagado de la planta.

Las excepciones son los doctores, las enfermeras, los abogados, los dentistas y otros profesionales. Esto significa que el servicio está determinado por las cualificaciones, las actitudes y comportamiento de un solo individuo o series de individuos. Así, la calidad de los servicios es muy diferente de la calidad de los productos. Esto no significa necesariamente que el servicio será malo si realizan la tarea empleados mal pagado y muy bueno si la realizan empleados bien pagados. Esto implica que el aprendizaje en los procedimientos del trabajo y en las actitudes esperadas hacia los clientes es muy importante para las compañías que tienen empleados peor pagados. Estos empleados suelen ser inexpertos, sin conocimiento sobre cómo han de ser tratados los clientes si la compañía quiere permanecer en el negocio, e incluso ignoran cómo tratar a sus propios compañeros de trabajo. En estos casos será necesario un importante aprendizaje.

EMPRESA DE SERVICIO

En primer lugar, indicar que la empresa de este tipo queda englobada dentro del Sector terciario donde se acumulan un colectivo heterogéneo que comprenden

actividades muy dispares y que analizaremos posteriormente.

En principio aquella organización, que con ánimo de lucro, se crea para dotar a la sociedad que la rodea de servicios varios y/o especializados. Estos servicios obligan a la empresa a organizarse de forma que se adapte a las necesidades del mercado, es decir, de los clientes potenciales que va a atender.

Una clasificación estándar de las empresas consideradas de servicios es la siguiente:

- Entidades financieras (Bancos)
- Educación.
- Finanzas.
- La organización del Estado. (Incluido el Gobierno, los entes autonómicos, las administraciones locales).
- Hostelería. (Hoteles, restaurantes, bares).
- Recreo. (entidades deportivas, cines, círculos de recreo, parques temáticos).
- Salud (Hospitales, ambulatorios, servicios médicos deportivos o de otra índoles.)
- Entidades aseguradoras (de todo tipo)
- Entidades dedicadas a atender necesidades indirectas a empresas
Ingenierías, abogacía, procesos de datos, mantenimiento de instalaciones, seguridad, inmobiliarias)
- Entidades a atender a las personas directamente (peluquerías, fontanería, reparación de electrodomésticos)
- Transporte: desde el ferrocarril hasta el de mercancías por carreteras.
- Servicios públicos: como el teléfono, energía, decesos, etc.
- Comercialización de todo tipo: alimentaria, vestido, calzado, juguetes, automóviles, etc.

1.4.5 CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO

Existen relaciones cara a cara entre el cliente y el empleado. Los servicios se caracterizan porque en ellos ocurre un encuentro entre el cliente y el empleado, entre el vendedor y el comprador. No hay intermediarios. Este hecho hace que recaiga sobre el empleado una muy importante responsabilidad directa, así como lo hace en la gestión y la administración una responsabilidad indirecta. Se crea una situación de relaciones humanas que debe tener primordial importancia en una empresa de este tipo.

Un gran número de personas se ve involucrado. Con mucho, el número más grande de personas involucradas en los servicios son los clientes, pero los mismos millones de empleados del sector son a su vez clientes y compradores de otros tipos de servicios. Es de primordial importancia conocer las preferencias de los clientes, lo que les desagrade, sus deseos y necesidades, y la gran bonanza de esas demandas son de importancia primordial.

Se efectúan muchas transacciones monetarias. El gran número de personas genera un gran volumen de papeleo que puede darse tanto diaria, como semanal o mensualmente. La mayoría de estas transacciones son de una cantidad pequeña de dinero. El gran volumen de transacciones implica que la probabilidad de cometer un error es considerable.

Se generan grandes cantidades de papel. El gran número de transacciones genera un gran volumen de documentos tales como etiquetas de rebajas, facturas, cheques, tarjetas de crédito, bonificaciones, reclamaciones, lectura de contadores y tiques, todo ello sujeto al error humano.

El fallo del servicio puede deberse a un fallo humano, a un fallo del equipo o a ambos. Esto ocurre porque hay servicios que están sujetos tanto a la eficacia humana como a la eficacia del equipo, por ejemplo: centrales energéticas, asistencia sanitaria, transporte y compañías que usan sistemas de ordenadores.

Esto requiere una atención especial de manera que la eficacia del equipo y la de los empleados sea del 100 por 100. La seguridad debe ser la primera de las características a cubrir en la lista de calidad en sanidad, transporte, plantas energéticas y cualquier otra industria donde se ponga en juego la vida humana.

No hay control mecánico sobre la variación como ocurre en la fábrica. En una fábrica se usa todo tipo de instrumentos y elementos de precisión para controlar y limitar la variación en un producto. Esta maquinaria no existe en los servicios, con algunas excepciones. El uso de cheques en los bancos, cajas registradoras de sustracción y el sistema de scanning de los productos en los supermercados tiende a reducir el error y mejorar el servicio.

Los sistemas de ordenadores requieren un control especial. Para evitar dos fuentes principales de error, ha de prestarse una especial atención a los sistemas de ordenadores en lo tocante a datos introducidos y programa del ordenador para evitar dos fuentes principales de defectos. Hay otras causas de problemas diferenciadores que sólo pueden aparecer con un estudio más amplio de las operaciones del ordenador desde la compilación de datos hasta el examen final de información visualizada en la pantalla del ordenador.

ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

Si consideramos a la empresa como una organización en la que se toman decisiones veremos que va existir una estructura funcional como en toda empresa y que esta obedecerá a la actividad a que se dedique dentro del mercado, es decir, al tipo de empresa de servicio.

1.4.6 ORGANIZACIÓN DE LAS FUNCIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS

Así como en las empresas industriales o manufactureras se le añade valor a elementos materiales dando lugar a lo que llamamos productos, que son el objeto del beneficio, en las empresas de servicio el valor añadido está en el trabajo, en

hacer funcionar de alguna forma a la organización en pos de satisfacer al cliente que lo demanda.

La gran disparidad de servicios da lugar a una considerable disparidad de organizaciones funcionales aunque con ciertos elementos comunes. La visión que debe prevalecer en este tipo de organización es, ante todo, centrarse en el cliente- consumidor y en sus necesidades después, se debe adaptar la organización a estos conceptos. No se puede entonces encasillar en un tipo de organización patrón, como hemos hecho con una empresa industrial, pues al ser los servicios muy variados y abundantes y seguir los caminos antes indicados, los tipos de organización serán, a su vez variados y diferentes a las otras empresas, tanto sus compañeras de servicios como las industriales.

La lección se termina enseñando al alumno algunos ejemplos de empresas de servicios en los que se muestra sus organigramas y se explica brevemente la función, que dentro del negocio, tienen cada una de las diferentes funciones que se especifican. La razón no es otra que la de invitar al lector que analice las diferencias funcionales que los organigramas indican y así poder localizar, en cada caso, que funciones (departamentos) tienen más importancia, porque motivo y que diferencias existen con las industrias manufactureras.

LA NATURALEZA ÚNICA DE LOS SERVICIOS

El primer paso para poder explicar la diferencia en las operaciones de servicio es entender la naturaleza única y las características de los mismos, y cómo varían de una empresa de servicios a otra. Como el concepto de organización (incluida la del trabajo) se aplica primero a los productos manufacturados, prácticamente todos los libros, artículos y líneas de pensamiento hacen hincapié en este concepto dirigido a los productos fabriles. Lo que es más, mucha gente piensa que lo que ha funcionado con éxito en los procesos fabriles se puede aplicar, y forzosamente, a todas y cada una de las operaciones de servicios.

Esto es una idea poco afortunada aunque algunas de las ideas y técnicas empleadas en los procesos fabriles puedan aplicarse, con sus correspondientes adaptaciones, a algunas de las operaciones de servicios. Es una idea poco afortunada porque: limita su área de aplicación, no reconoce que los servicios no son lo mismo que objetos físicos, no reconoce la importante diferencia en la función de trabajo de las diferentes empresas de servicios, ignora muchas técnicas que pueden utilizarse en los servicios, pero que no se usan mucho en la fabricación, e ignora el hecho de que los servicios están dominados por elementos humanos subjetivos y no por medidas físicas estrictas.

La idea de esta pregunta es describir en detalle la naturaleza única y características de los servicios según vienen representadas por las diferentes empresas de servicios, así como mostrar por qué la compañía de servicios tiene que examinar sus operaciones en detalle si quiere desarrollar un programa de trabajo sólido y efectivo. Esto significa que se comienza con un examen e identificación de las características del servicio en la compañía no intentando hacer una servil imitación de cualquier plan de gestión del trabajo de una fábrica.

Los servicios no pueden inspeccionarse. Los servicios pueden ser observados y sacarse conclusiones de ello, pero no pueden pasar una inspección en el sentido literal de la expresión. Pueden inspeccionarse y apreciarse las condiciones y los productos físicos relacionados con los servicios prestados por una compañía en relación con ciertos estándares de cumplimiento o ciertos estándares referidos al entorno. Por ejemplo, las inspecciones de hoteles, restaurantes y centros de salud en cuanto a ciertos estándares como condiciones sanitarias, preparación de alimentos, almacenamiento de alimentos y similares. Se llevan a cabo pocas veces, posiblemente sólo una vez al año y únicamente llegan a una pequeña parte del total a cubrir por un programa de trabajo.

Un servicio no tiene una vida. Los productos tienen vida. Pueden ser reparados y mantenidos. Algunos productos fallan, de manera que se puede efectuar un test de fallo. Los servicios no son así. Tienen duración, pero no vida.

Los servicios tienen una dimensión temporal. Los servicios, a diferencia de los productos, tienen una dimensión temporal. Esto es, los servicios ocurren en el tiempo. Un servicio puede consistir en una serie de actividades relacionadas en el tiempo, cada uno de cuyos componentes están sujetos al cumplimiento del trabajo. En estos casos los servicios tienen un comienzo y un fin en el tiempo. Un ejemplo es un viaje en autobús desde la salida hasta su llegada a destino, o un viaje con una línea aérea que va desde el momento en que se hace la reserva hasta que se llegue a destino. El viaje implica no sólo el tiempo necesario para el servicio sino también los tiempos asociados a esto, retrasos o tiempos de espera, tiempo innecesario, tiempo excesivo, tiempo perdido.

Los servicios se prestan tras una solicitud. Los servicios se prestan de acuerdo con dos tipos de demandas: demandas instantáneas y demandas programadas. El primer grupo incluye agua, gas, electricidad y servicios telefónicos. Estos servicios pueden ser solicitados a cualquier hora del día o de la noche, todos los días del año. Estas compañías deben cubrir un estándar del 100 por 100 de disponibilidad y rentabilidad. Los segundos son servicios sólo a tiempos programados.

Los servicios son más críticos en unas industrias que en otras. Los servicios públicos, que han de cubrir un servicio conforme a una demanda instantánea, han de rendir un 100 por 100 de eficacia. Esto es, un nivel más alto que el que otras compañías deben ofrecer. En ciertas compañías, en las que el error de un empleado puede ser peligroso, si no fatal, el error (cero) como meta es un deber. En este grupo también se incluyen transportes, salud y electricidad. Este es otro ejemplo de cómo una compañía de servicios no sólo se diferencia radicalmente de otras compañías de servicios, sino de una compañía dedicada a la fabricación. Esta es la razón por la que, para llevar a cabo una idea de la organización y diferenciación, es necesario un examen y estudio detallado de todas las operaciones de una compañía de servicios.

Los servicios implican más fiabilidad que en los productos, fiabilidad humana. Todas las compañías de servicios tienen que comprar servicios y productos para vender los servicios para los cuales fue creada. La fiabilidad humana es el complemento del error humano, así el problema se reduce a controlar, corregir y prevenir el error humano. Son los empleados peor pagados en la compañía los que prestan el servicio. Esto es literalmente cierto. El servicio viene determinada completamente por el individuo que espera al cliente. Este es el caso en las siguientes empresas de servicios: venta al por menor, bancos, oficinas de correos, hoteles, moteles, restaurantes, cafeterías, oficinas de seguros, líneas de autobús, guarderías, administración, compañías aéreas, servicios individuales y de reparación. Esto no ocurre así en la mayoría de las fábricas donde el producto no es únicamente confeccionado por el empleado peor pagado de la planta.

Las excepciones son los doctores, las enfermeras, los abogados, los dentistas y otros profesionales. Esto significa que el servicio está determinado por las cualificaciones, las actitudes y comportamiento de un solo individuo o series de individuos. Así, la calidad de los servicios es muy diferente de la calidad de los productos. Esto no significa necesariamente que el servicio será malo si realizan la tarea empleados mal pagados y muy buenos si la realizan empleados bien pagados. Esto implica que el aprendizaje en los procedimientos del trabajo y en las actitudes esperadas hacia los clientes es muy importante para las compañías que tienen empleados peor pagados. Estos empleados suelen ser inexpertos, sin conocimiento sobre cómo han de ser tratados los clientes si la compañía quiere permanecer en el negocio, e incluso ignoran cómo tratar a sus propios compañeros de trabajo. En estos casos será necesario un importante aprendizaje.

1.4.7 SERVICIO DE GUARDIANÍA O VIGILANCIA

Guardia es la acción de guardar (vigilar, tener cuidado de algo, defenderlo). El concepto también se utiliza para nombrar al conjunto de gente armada que garantiza la defensa de un puesto o de una persona.

El servicio especial para la defensa, la protección y la custodia de algo o alguien también se conoce como guardia. (<http://definicion.de/guardia/>)

De acuerdo al país y a sus características, existen distintos cuerpos armados que se conocen como guardia. La guardia civil es una institución española que protege el libre ejercicio de los derechos y garantiza la seguridad ciudadana. La guardia real, por su parte, depende de las Fuerzas Armadas de España y su función es proteger a los miembros de la familia real y a los jefes de Estado extranjeros que visitan España.

Actualmente las fuerzas de seguridad de una ciudad no son suficientes para brindar protección a los bienes públicos y privados, se recurre los denominados guardias privados de seguridad que con el paso del tiempo ganan espacio y se transforman en verdaderas empresas organizadas que se encargan de vigilar y proteger a distintas organizaciones, personas e instituciones.

La palabra guardianía se relaciona con el término vigilancia que se define el prestar servicios de vigilancia y protección de bienes inmuebles y del personal que se encuentre en el interior del mismo durante el desempeño de su actividad, tratando de evitar incendios, robos y cualquier otro daño que pudiera producir la entrada de personas no autorizadas. Colaborar como personal de apoyo en el transporte de mercancías valiosas, dinero y valores.

(www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo)

SEGURIDAD PRIVADA

Con origen en el término latino securitas, el concepto de seguridad hace referencia a aquello que tiene la cualidad de seguro o que está exento de peligro, daño o riesgo. En este sentido, la seguridad pública es un servicio que debe brindar el Estado para garantizar la integridad física de los ciudadanos y sus bienes.

De esta forma, las fuerzas de seguridad del Estado se encargan de prevenir la comisión de delitos y de perseguir a los delincuentes, con la misión de entregarlos al poder judicial. Este organismo tiene la misión de aplicar los castigos que estipula la ley, que pueden ir desde una multa económica hasta la pena de muerte, según el país y la gravedad del delito.

Sin embargo, la ineficacia de la seguridad estatal y su falta de alcance en ciertos casos ha generado el negocio de la seguridad privada, donde distintas empresas se encargan de ofrecer custodios, vigilantes y distintos dispositivos para cualquier ciudadano que pueda pagarlos. Por cuestiones de número, no hay suficientes policías para cuidar a cada persona o empresa. Por eso, aquellos que se sienten en riesgo pueden acudir a la seguridad privada y contratar un custodio permanente. De igual forma, las empresas que quieren tener un vigilante que cuide sus instalaciones contratan este tipo de servicios.

Dependiendo del país, los vigilantes privados pueden portar o no armas de fuego y contar con diferentes atribuciones que les delega el Estado. Por lo general, el control del espacio público sigue estando exclusivamente limitado a las fuerzas de seguridad estatales.

La seguridad privada ha tenido un gran desarrollo en nuestro país debido a que la inseguridad ciudadana se ha convertido en una de las principales preocupaciones para varones aunque en los últimos años también se emplean mujeres jóvenes. (<http://definicion.de/seguridad-privada/>)

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Estudio de factibilidad es el análisis amplio de los resultados financieros, económicos y sociales de una inversión (dada una opción tecnológica -estudio de pre-factibilidad). En la fase de pre-inversión la eventual etapa subsiguiente es el diseño final del proyecto (preparación del documento de proyecto), tomando en cuenta los insumos de un proceso productivo, que tradicionalmente son: tierra,

trabajo y capital (que generan ingreso: renta, salario y ganancia). Estudio de factibilidad es el análisis amplio de los resultados financieros, económicos y sociales de una inversión (dada una opción tecnológica -estudio de pre-factibilidad). (es.wikipedia.org/wiki/Estudio_de_factibilidad)

Análisis de un proyecto, que determina la posibilidad de ser realizado en forma efectiva. Los aspectos operacionales (funcionamiento), económicos, (costo/beneficio) y técnicos (posible ejecución); son partes del estudio. (www.unmsm.edu.pe).

Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. Generalmente la factibilidad se determina sobre un proyecto.

El estudio de factibilidad, es una de las primeras etapas del desarrollo de un sistema informático.

El estudio incluye los objetivos, alcances y restricciones sobre el sistema, además de un modelo lógico de alto nivel del sistema actual (si existe). A partir de esto, se crean soluciones alternativas para el nuevo sistema, analizando para cada una de éstas, diferentes tipos de factibilidades.

Los tipos de factibilidades básicamente son:

- Factibilidad técnica: si existe o está al alcance la tecnología necesaria.
- Factibilidad económica: relación beneficio costo.
- Factibilidad operacional u organizacional: si el sistema puede funcionar en la organización.

Para cada solución factible, se presenta una planificación preliminar de su implementación.

Estos resultados se entregan a la gerencia, quienes son los que aprueban la realización del sistema informático.

El estudio de factibilidad, es una tarea que suele estar organizada y realizada por los analistas. El estudio consume aproximadamente entre un 5% y un 10% del costo estimado total del proyecto, y el período de elaboración del mismo varía dependiendo del tamaño y tipo de a desarrollar.

El estudio de Factibilidad se compone de cuatro partes:

ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado es más que el análisis de la oferta y demanda o de los precios del proyecto. Muchos costos de operación pueden pronosticarse simulando la situación futura y especificando las políticas y procedimientos que se utilizarán como estrategia comercial, mediante el conocimiento de los siguientes aspectos:

- El consumidor y las demandas del mercado y del proyecto, actuales y proyectadas.
- La competencia y las ofertas del mercado y del proyecto, actuales y proyectadas.
- Comercialización del producto o servicio del proyecto.

Los proveedores y la disponibilidad y precios de los insumos, actuales y proyectados.

Uno de los factores más crítico de todo proyecto, es la estimación de la demanda, y conjuntamente con ella los ingresos de operación, como los costos e inversiones implícitos.

El análisis del consumidor tiene por objetivo caracterizar a los consumidores actuales y potenciales, identificando sus preferencias, hábitos de consumo,

motivaciones, nivel de ingreso promedio, entre otros; para obtener el perfil sobre el cual pueda basarse la estrategia comercial. El análisis de la demanda pretende cuantificar el volumen de bienes o servicios que el consumidor podría adquirir de la producción del proyecto.

El estudio de la competencia es fundamental, para poder conocer las características de los productos o servicios que ofrecen el resto de los productores, con el fin de determinar las ventajas y desventajas que aporta dicha competencia. Además, permite argumentar el nivel de ocupación de la capacidad disponible por el proyecto.

El análisis de la comercialización del proyecto depende en modo importante de los resultados que se obtienen de los estudios del consumidor, la demanda, la competencia y la oferta.

Por lo que las decisiones (en cuanto a precio, promoción, publicidad, distribución, calidad, entre otras) adoptadas aquí tendrán repercusión directa en la rentabilidad del proyecto por las consecuencias económicas que se manifiestan en sus ingresos y egresos.

Los proveedores de insumos necesarios para el proyecto pueden ser determinantes en el éxito o fracaso de éste. De ahí la necesidad de estudiar si existe disponibilidad de los insumos requeridos y cuál es el precio que deberá pagarse para garantizar su abastecimiento. Por lo que la información que se obtenga de los proveedores puede influir en la selección de la localización del proyecto.

Atendiendo al estudio de cada una de las variables que influyen en el mercado, es que su objetivo principal está dirigido a la recopilación de carácter económico que se representa en la composición del flujo de caja del proyecto.

EL ESTUDIO TÉCNICO

El objetivo del estudio técnico consiste en analizar y proponer diferentes alternativas de proyecto para producir el bien que se desea, verificando la factibilidad técnica de cada una de las alternativas. A partir del mismo se determinarán los costos de inversión requeridos, y los costos de operación que intervienen en el flujo de caja que se realiza en el estudio económico-financiero. Este incluye: tamaño del proyecto, localización.

TAMAÑO DEL PROYECTO

La capacidad de un proyecto puede referirse a la capacidad teórica de diseño, a su capacidad de producción normal o a su capacidad máxima. Para ello se tienen en cuenta los siguientes elementos.

La primera se refiere al volumen de producción que bajo condiciones técnicas óptimas se alcanza a un costo unitario mínimo.

La capacidad de producción normal es la que bajo las condiciones de producción que se estimen regirán durante el mayor tiempo a lo largo del período considerado al costo unitario mínimo y por último la capacidad máxima se refiere a la mayor producción que se puede obtener sometiendo los equipos al máximo esfuerzo, sin tener en cuenta los costos de producción.

Como concepto de tamaño de planta se adopta de las definiciones anteriores, la correspondiente a la capacidad de producción normal, la que se puede expresar para cada una de las líneas de equipos o procesos, o bien para la totalidad de la planta.

LOCALIZACIÓN

Con el estudio de micro localización se seleccionará la ubicación más conveniente para el proyecto, buscando la minimización de los costos y el mayor nivel de beneficios.

En la decisión de su ubicación se considerarán los aspectos siguientes:

- Facilidades de infraestructura portuaria, aeroportuaria y terrestre, y de suministros de energía, combustible, agua, así como de servicios de alcantarillado, teléfono, etc.
- Ubicación con una proximidad razonable de las materias primas, insumos y mercado.
- Condiciones ambientales favorables y protección del medio ambiente.
- Disponibilidad de fuerza de trabajo apropiada atendiendo a la estructura de especialidades técnicas que demanda la inversión y considerando las características de la que está asentada en el territorio.
- Correcta preservación del medio ambiente y del tratamiento, traslado y disposición de los residuales sólidos, líquidos y gaseosos. Incluye el reciclaje.

INGENIERÍA DEL PROYECTO

El estudio de factibilidad se basará en la documentación técnica del proyecto elaborado a nivel de ingeniería básica, equivalente al proyecto técnico. El establecimiento de relaciones contractuales para los trabajos de proyectos, construcciones y suministros es un factor determinante para el logro de la eficiencia del proceso inversionista que se analiza.

A partir de ello se podrá establecer una adecuada estrategia de contratación, precisando los posibles suministradores nacionales y extranjeros, así como la entidad constructora.

Con la determinación del alcance del proyecto se requiere exponer las características operacionales y técnicas fundamentales de su base productiva, determinándose los procesos tecnológicos requeridos, el tipo y la cantidad de equipos y maquinarias, así como los tipos de cimentaciones, estructuras y obras de ingeniería civil previstas.

A su vez se determinará el costo de la tecnología y del equipamiento necesario sobre la base de la capacidad de la planta y de las obras a realizar.

Esta etapa comprende:

a) Tecnología.

La solución tecnológica de un proyecto influye considerablemente sobre el costo de inversión, y en el empleo racional de las materias primas y materiales, consumos energéticos y la fuerza de trabajo. El estudio de factibilidad debe contar con un estimado del costo de la inversión.

b) Equipos

Las necesidades de maquinarias y equipos se deben determinar sobre la base de la capacidad de la planta y la tecnología seleccionada. La propuesta se detallará a partir de: valor del equipamiento principal, fuentes de adquisición, capacidad y vida útil estimada.

c) Obras de ingeniería civil

Los factores que influyen sobre la dimensión y el costo de las obras físicas son el tamaño del proyecto, el proceso productivo y la localización. Se requiere una descripción resumida de las obras manteniendo un orden funcional, especificando las principales características de cada una y el correspondiente análisis de costo, así como el valor de las obras de Ingeniería civil (complejidad de la ejecución), depreciación y años de vida útil.

d) Análisis de insumos

Se deben describir las principales materias primas, materiales y otros insumos nacionales e importados necesarios para la fabricación de los productos, así como el cálculo de los consumos para cada año y la

determinación de los costos anuales por este concepto, los que constituyen una parte principal de los costos de producción.

Los precios a los que se pueden obtener tales materiales son un factor determinante en los análisis de rentabilidad de los proyectos.

También se incluyen aquellos materiales auxiliares (aditivos, envases, pinturas, entre otros) y otros suministros de fábrica (materiales para el mantenimiento y la limpieza).

e) Servicios públicos

La evaluación pormenorizada de los servicios necesarios como electricidad, agua, vapor y aire comprimido, constituyen una parte importante en el estudio de los insumos.

Es necesario detallar el cálculo de los consumos para cada año y la determinación de los costos anuales por este concepto.

f) Mano de obra

Una vez determinada la capacidad de producción de la planta y los procesos tecnológicos que se emplean, es necesario definir la plantilla de personal requerido para el proyecto y evaluar la oferta y demanda de mano de obra, especialmente de obreros básicos de la región, a partir de la experiencia disponible y atendiendo a las necesidades tecnológicas del proyecto. Mediante estos estudios se podrá determinar las necesidades de capacitación y adiestramiento a los diferentes niveles y etapas.

Al tener definidas las necesidades de mano de obra por funciones y categorías, se determina en cada una de ellas el número total de trabajadores, los turnos y horas de trabajo por día, días de trabajo por año, salarios por hora, salarios por año, etc.

EL ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO

El estudio económico-financiero de un proyecto, hecho de acuerdo con criterios que comparan flujos de beneficios y costos, permite determinar si conviene realizar un proyecto, o sea si es o no rentable y si siendo conveniente es oportuno ejecutarlo en ese momento o cabe postergar su inicio. En presencia de varias alternativas de inversión, la evaluación es un medio útil para fijar un orden de prioridad entre ellas, seleccionando los proyectos más rentables y descartando los que no lo sean.

Para explicar en resumen la metodología a seguir para el estudio de factibilidad se tiene presente un conjunto de etapas.

Pasos a seguir en el estudio de factibilidad.

Entendiendo que proyecto factible es el conjunto ordenado de actividades que permite demostrar la viabilidad económica financiera para la inversión, sobre la cual se decide crear una empresa.

Ayuda a inversionistas a decidir destinar recursos con la seguridad de éxito, además se debe analizar diferentes escenarios que podrías afectar a que se cumpla lo demostrado en el estudio.

- Los egresos e ingresos iniciales de fondos
- Los ingresos y egresos de operación
- El horizonte de vida útil del proyecto
- La tasa de descuento
- Los ingresos y egresos terminales del proyecto.

Resultado de la evaluación del proyecto de inversión en condiciones de certeza, el cual se mide a través de distintos criterios que, más que optativos, son complementarios entre sí. Los criterios que se aplican:

- El valor actual neto (VAN)
- La tasa interna de retorno (TIR)

- El período de recuperación de la inversión (PR)
- La razón beneficio / costo (BC)

Flujo de fondos del proyecto

La evaluación del proyecto se realiza sobre la base de la estimación del flujo de caja de los costos e ingresos generados por el proyecto durante su vida útil. Al proyectarlo, será necesario incorporar información adicional relacionada, principalmente, con los efectos tributarios de la depreciación del activo nominal, valor residual, utilidades y pérdidas.

El flujo de caja típico de cualquier proyecto se compone de cinco elementos básicos: egresos e ingresos iniciales de fondos, ingresos y egresos de operación, horizonte de vida útil del proyecto, tasa de descuento e ingresos y egresos terminales del proyecto.

Egresos e ingresos iniciales de fondos: son los que se realizan antes de la puesta en marcha del proyecto. Los egresos son los que están constituidos por el presupuesto de inversión, y los ingresos constituyen el monto de la deuda o préstamo. Estos egresos e ingresos, dentro del horizonte de la vida útil del proyecto, se representan en el año cero (0): costos del proyecto, inversión en capital de trabajo, ingresos por la venta de activos fijos, efecto fiscal por la venta de activos fijos, crédito o efecto fiscal a la inversión y monto del préstamo.

El presupuesto de inversión, costo de inversión, o presupuesto de capital, cualquiera de las diferentes terminologías, no es más que la inversión necesaria para poner en condiciones de operar una entidad de servicios o productiva. Este presupuesto está formado por el capital fijo y por el capital de trabajo.

El capital fijo está compuesto por las inversiones fijas y los gastos de pre inversión

La inversión en capital de trabajo constituye el conjunto de recursos necesarios, en la forma de activos corrientes, para la operación normal del proyecto durante un ciclo operativo, para una capacidad y tamaño determinados, calculados para el período de vida útil del proyecto.

Ingresos de operación: se deducen de la información de precios y demanda proyectada, es decir, las ventas esperadas dado el estudio de mercado.

Costos de operación: se calculan prácticamente de todos los estudios y experiencias anteriores.

Sin embargo, existe una partida de costo que debe calcularse en esta etapa:

El impuesto sobre las ganancias, que conjuntamente con la depreciación y los gastos por intereses, forma los costos totales.

Costos totales de producción y servicios: Los costos a los efectos de la evaluación de inversiones son costos proyectados, es decir, no son costos reales o históricos, estos incluyen todos los costos o gastos que se incurren hasta la venta y cobro de los productos.

Comprende por tanto: los costos de producción, dirección, costos de distribución y venta y costos financieros.

En síntesis, los costos de operación estarán conformados por todos los:

- Costos y gastos relacionados con las ventas o el servicio a prestar (en operaciones).
- Gastos indirectos (administración, mantenimiento y servicios públicos).
- Depreciación (es un costo que no implica desembolsos y por tanto, salidas de efectivo).
- Gastos por intereses.
- Impuesto sobre las ganancias.

Horizonte de vida útil del proyecto: es el período en el que se van a enmarcar los flujos netos de caja.

Horizonte de evaluación: el cual depende de las características de cada proyecto. Si el mismo tiene una vida útil posible de prever si no es de larga duración, lo más conveniente resulta construir flujos de caja para ese número de años.

Si la empresa que se crearía con el proyecto tiene objetivos de permanencia en el tiempo se puede aplicar la convención generalmente usada de proyectar los flujos a diez años.

Tasa de descuento: es la encargada de actualizar los flujos de caja, dándole así valor al dinero en el tiempo. Además, ha de corresponder con la rentabilidad que el inversionista le exige a la inversión por renunciar a un uso alternativo de recursos en proyectos con niveles de riesgos similares, aunque en este caso se denominaría costo marginal del capital.

Ingresos y egresos terminales del proyecto: ocurren en el último año de vida útil considerado para el proyecto. Puede incluir: Recuperación del valor del capital de trabajo neto, el valor de desecho o de salvamento del proyecto.

Al evaluar una inversión, normalmente la proyección se hace para un período de tiempo inferior a la vida útil real del proyecto, por lo cual al término del período de evaluación es necesario estimar el valor que podría tener el activo en ese momento, por algunos de los tres métodos reconocidos para este fin, para calcular los beneficios futuros que podría generar desde el término del período de evaluación en lo adelante. El primer método es el contable, que calcula el valor de desecho como la suma de los valores contables (o valores en libro) de los activos.

El segundo método parte de la base de que los valores contables no reflejan el verdadero valor que podrán tener los activos al término de su vida útil. Por tal motivo, plantea que el valor de desecho de la empresa corresponderá a la suma

de los valores comerciales que serían posibles de esperar, corrigiéndolos por su efecto tributario.

El tercer método es el denominado económico, que supone que el proyecto valdrá lo que es capaz de generar desde el momento en que se evalúa hacia adelante. Dicho de otra forma, puede estimarse el valor que un comprador cualquiera estaría dispuesto a pagar por el negocio en el momento de su valoración.

La construcción del flujo de caja puede basarse en una estructura general que se aplica a cualquier finalidad del estudio de proyectos.

El resultado de la evaluación se mide a través de distintos criterios que, más que optativos, son complementarios entre sí. Los criterios que se aplican con mayor frecuencia son: el valor actual neto (VAN), la tasa interna de retorno (TIR), el período de recuperación de la inversión (PR) y la razón beneficio / costo (BC).

EL VALOR ACTUAL NETO

Según Mascareñas el valor actual neto (VAN) de una inversión se define como el valor actualizado de la corriente de los flujos de caja que la misma promete generar a lo largo de su vida.

Una inversión es afectable cuando el $VAN > 0$, es decir, cuando la suma de todos los flujos de caja valorados en el año 0 supera la cuantía del desembolso inicial (si éste último se extendiera a lo largo de varios períodos habrá que calcular también su valor actual).

Por su parte, siguiendo este criterio, de entre diferentes inversiones alternativas son preferibles aquellas cuyo VAN sea más elevado, porque serán los proyectos que mayor riqueza proporcionen a los apostadores de capital y, por tanto, que mayor valor aportan a la empresa.

Para ver por qué, supongamos que un proyecto tiene un VAN igual a cero, ello querrá decir que el proyecto genera los suficientes flujos de caja como para pagar: los intereses de la financiación ajena empleada, los rendimientos esperados (dividendos y ganancias de capital) de la financiación propia y devolver el desembolso inicial de la inversión.

Por tanto, un VAN positivo implica que el proyecto de inversión produce un rendimiento superior al mínimo requerido y ese exceso irá a parar a los apostadores de la empresa, quiénes verán el crecimiento del capital exactamente en dicha cantidad. Es esta relación directa entre la riqueza de los accionistas y la definición del VAN es la que hace que este criterio sea tan importante a la hora de valorar un proyecto de inversión.

Una inversión es deseable si crea valor para quién la realiza. El valor se crea mediante la identificación de las inversiones que valen más en el mercado de lo que cuesta adquirirlas. El valor actual neto es la expresión monetaria del valor que se crea hoy por la realización de una inversión, es la rentabilidad de la inversión, la variación de la riqueza o valor del proyecto respecto a otras alternativas posibles representadas por el costo marginal del capital. Dicho de otro modo, puede considerarse como el ahorro sobre la inversión.

Al utilizar esta herramienta es necesario actualizar hasta su valor presente los flujos netos de caja esperados durante cada uno de los períodos de la vida útil del proyecto, descontándolos al costo marginal de capital y, posteriormente, sustraerle el costo de la inversión inicial.

El resultado será el valor presente neto o valor actual neto. Si el mismo es positivo el proyecto será aceptado; si es negativo será rechazado si se tratara de dos proyectos mutuamente excluyentes se implementará el de valor actual neto mayor. En el caso de que, por la aplicación de este criterio, el resultado sea cero, resultará igual la decisión de aceptar o no el proyecto.

El criterio del VAN a pesar de ser el más idóneo de cara a la valoración de los proyectos de inversión adolece de algunas limitaciones que es conveniente tener presente y conocer.

- Es incapaz de valorar correctamente aquellos proyectos de inversión que incorporan opciones reales (de crecimiento, abandono, diferimiento, aprendizaje, etcétera) lo que implica que el valor obtenido a través del simple descuento de los flujos de caja infravalore el verdadero valor del proyecto. Es decir, el criterio VAN supone, o bien que el proyecto es totalmente reversible (se puede abandonar anticipadamente recuperando toda la inversión efectuada), o que es irreversible (o el proyecto se acomete ahora o no se podría realizar nunca más). Por ello, la posibilidad de retrasar la decisión de invertir socava la validez del VAN, de hecho la espera para conseguir más información tiene un valor que este criterio no incorpora.
- La otra limitación estriba en que la forma de calcular el VAN de un proyecto de inversión supone, implícitamente, que los flujos de caja, que se espera proporcionen a lo largo de su vida, deberán ser reinvertidos hasta el final de la misma a una tasa idéntica a la de su coste de oportunidad del capital. Esto no sería un problema si dichos flujos de fondos fuesen reinvertidos en proyectos del mismo riesgo que el actual (suponiendo que el coste de oportunidad del capital se mantenga constante, lo que es mucho suponer), pero si ello no se cumple, el VAN realmente conseguido diferirá del calculado previamente.

LA TASA INTERNA DE RENDIMIENTO (TIR)

Según Mascareñas, la tasa interna de rendimiento (TIR) es la tasa de descuento para la que un proyecto de inversión tendría un VAN igual a cero.

La TIR es, pues, una medida de la rentabilidad relativa de una inversión. Por lo que se define la TIR con mayor propiedad que es la tasa de interés compuesto al que permanecen invertidas las cantidades no retiradas del proyecto de inversión.

Esta es la alternativa más utilizada después del VAN. Como se verá la tasa interna de rendimiento (TIR) tiene una relación íntima con el VAN. Esta técnica trata de expresar una sola tasa de rendimiento que resuma las bondades de la inversión. La palabra "interna" significa que dicha tasa será inherente a un solo proyecto, debido a que depende únicamente, al igual que el VAN, de los parámetros propios del proyecto de que se trate.

La TIR, sin dejar de reconocer su efectividad en la mayoría de los casos, presenta a menudo graves problemas que, si no se reconocen a tiempo, podrían inducir a una decisión errada, sobre todo para la decisión que se deriva de proyectos mutuamente excluyentes. Un primer problema se presenta cuando los flujos presentan más de un cambio de signo. En tales casos puede que existan tantas tasas de retorno como cambios de signo haya, aunque otras veces varios cambios de signo solo exhiben una TIR o ninguna.

El máximo número de tasas diferentes será igual al número de cambios de signos que tenga el flujo del proyecto, aunque el número de cambios de signos no es condicionante del número de tasas internas de retorno calculables.

Las decisiones también pueden complicarse cuando no se pueden obviar en la evaluación de la inversión, por su importancia, la variabilidad de las tasas de descuento, dado cambios en la diferencia del interés o la rentabilidad a corto y a largo plazo. ¿Qué hacer entonces?

La solución en estos casos la da el criterio VAN, más constante y consistente, o una combinación de criterios de decisión para las ocasiones en que esto sea factible.

EL CÁLCULO DE LA TASA DE DESCUENTO

La tasa de descuento es otro aspecto sobre el que es necesario profundizar en el objetivo de comprender el contenido económico del VAN. Esta requiere de análisis tanto en su aspecto cuantitativo como cualitativo.

Mientras que, en su aspecto cualitativo, una de las principales dificultades para el cálculo del VAN es, precisamente, la de definir la tasa de descuento a utilizar. El proyecto supuesto teórico parte de la hipótesis de la existencia de un mercado financiero, y postula que esta tasa viene determinada por la tasa de interés que rige en el mercado financiero, tasa ésta a la que se podría lo mismo pedir que prestar dinero, y que no variaría para cualquiera que fuera el monto solicitado. Pero, como se sabe, esta no es una hipótesis realista, pues son diversas las tasas de interés existentes en el mercado, tampoco es la misma tasa de interés a la que se presta que a la que se puede pedir prestado y, además; esta tasa está asociada al nivel de riesgo que tenga cada inversión en particular. Por tanto, el cálculo del VAN no sólo comportará algunas dificultades, sino que dará sólo un valor aproximado al valor del activo aunque -según la experiencia- útil para la toma de decisiones.

Otro criterio generalmente aceptado para determinar la tasa de descuento es el del costo de oportunidad del capital. Al respecto, si se parte del principio de la escasez de los recursos, resulta mucho más comprensible y factible, establecer como tasa de descuento el costo de oportunidad del capital, entendiéndose por éste, el de la mejor alternativa de utilización de los recursos, es decir, la rentabilidad a la que se renuncia en una inversión de riesgo similar por colocar los recursos en el proyecto.

En este sentido, es frecuente encontrar que la tasa de interés activa (a la que presta dinero la banca nacional) es sumamente alta, es costoso y difícil obtener créditos externos, debido al llamado riesgo país, lo que repercute en el incremento de la tasa de interés a que se obtienen estos recursos. Ello, se suma a que las economías del tercer mundo, caracterizadas, básicamente, por la alta participación del sector agropecuario y de la pequeña y mediana industria, sectores donde -en general- es baja la tasa de rentabilidad, por tanto, situaciones en que la tasa de interés es mayor que la tasa de rentabilidad.

En este contexto, podrían también existir ramas de la economía cubana, en que el costo del dinero sea mayor que el costo de oportunidad del capital (dadas las restricciones que se enfrentan en los mercados de capitales), por tanto, en que habría que calcular la tasa de descuento a partir de la tasa de interés.

Estas y otras razones explican que, en el cálculo de k , estén presentes componentes objetivos y subjetivos, por lo que se coincide con aquellos autores que afirman que esta debe representar la rentabilidad mínima que se le exige al proyecto, para cuyo cálculo se considera que se deberán tener en cuenta factores objetivos, tales como:

En resumen, el VAN no se puede concebir sólo como un resultado numérico para seleccionar proyectos de inversión, sino que su empleo se sustenta en el hecho de que esté en correspondencia con los objetivos de los inversionistas, con los objetivos financieros de la empresa.

PERÍODOS DE RECUPERACIÓN SIMPLE Y DESCONTADA.

El período de recuperación consiste en determinar el número de períodos necesarios para recuperar la inversión inicial a partir de los flujos netos de caja generados, resultado que se compara con el número de períodos aceptables por la empresa o con el horizonte temporal de vida útil del proyecto.

RAZÓN BENEFICIO / COSTO (B/C)

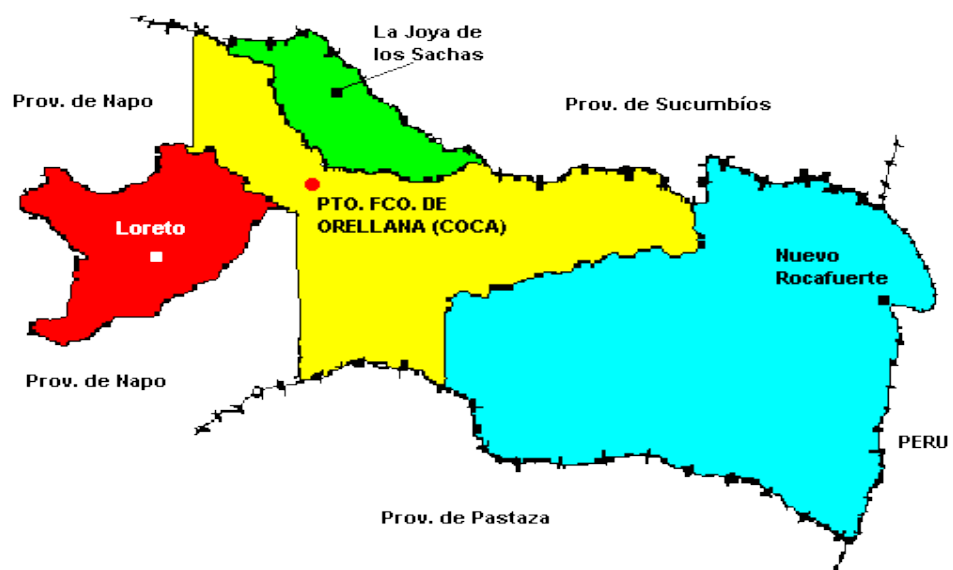
Representa cuanto se gana por encima de la inversión efectuada. Igual que el VAN y la TIR, el análisis de beneficio-costos se reduce a una sola cifra, fácil de comunicar en la cual se basa la decisión. Solo se diferencia del VAN en el resultado, que es expresado en forma relativa.

CAPITULO II

2. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1 EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

LA PROVINCIA DE ORELLANA



La provincia de Orellana se encuentra ubicada al nororiente del Ecuador, en pleno corazón de la región amazónica ecuatoriana.

LÍMITES:

- Norte:** Provincia de Sucumbíos
- Sur:** Provincias de Pastaza y Napo
- Oeste:** Provincia de Napo
- Este:** República de Perú

DIVISIÓN POLÍTICO ADMINISTRATIVA Y EXTENSIÓN TERRITORIAL

La provincia de Orellana está dividida políticamente en cuatro cantones: Francisco de Orellana, Joya de los sachas, Loreto y Aguarico. Tiene una extensión total de

21.675,10 km² que representan el 8,45% del territorio nacional, convirtiéndola en una de las provincias más extensas del país.

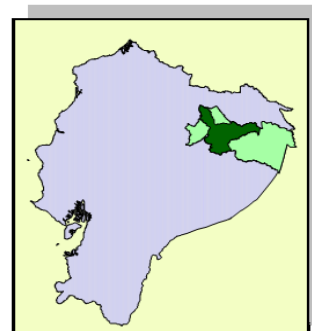
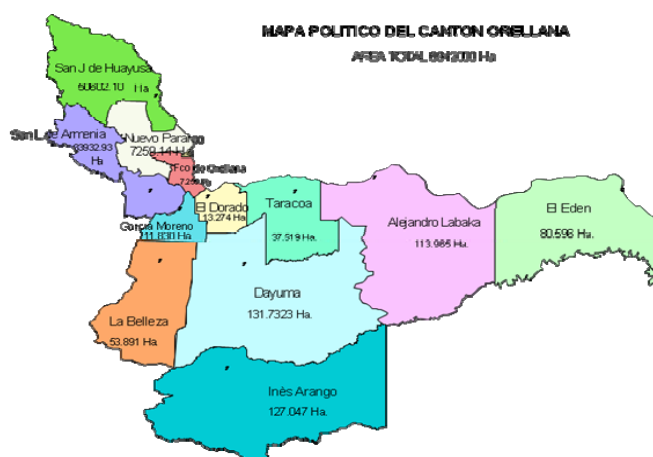
EXTENSIÓN DE CANTONES DE LA PROVINCIA DE ORELLANA

CANTÓN	SUPERFICIE
Francisco de Orellana	6.995.00 Km ²
Aguarico	11.357.70 Km ²
Loreto	2.127.00 Km ²
La joya de los sachas	1.195.40 Km ²
TOTAL ORELLANA	21.675,10 Km²

Fuente: Dirección de Planificación Gobierno Provincial
Realizado por: Edison Pilamunga

CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

Francisco de Orellana, también conocido como Coca, está ubicado en el noreste del Ecuador, rodeado por los ríos Napo, Coca y Payamino. Tiene una superficie de 6.995 km². El cantón Francisco de Orellana lo conforman, una parroquia urbana y once parroquias rurales: Puerto Francisco de Orellana (Urbana), El Dorado, Taracoa, Dayuma, Inés Arango, García Moreno, La Belleza, Nuevo Paraíso, San José de Guayusa, San Luis de Armenia, Alejandro Labaka y El Edén.



Francisco de Orellana es una ciudad relativamente joven, establecida en una terraza fluvial conformada y delimitada por los ríos Coca, Napo y Payamino, los cuales son el marco geográfico e hidrológico de la ciudad.

Está rodeada de bellos paisajes, flora, fauna y tiene en sus tierras un mineral importante para todo el Ecuador, el petróleo.

La ciudad se debe a la tenacidad de su gente y está constituida por una numerosa población de colonos procedentes de diferentes regiones del país, y sus principales habitantes nativos se encuentran refugiados en la selva.

Los indígenas oriundos de zonas aledañas los Tagaeris o Sachas conocen a Francisco de Orellana como Coca. Se cree que los primeros colonos la fundaron con ese sobrenombre a finales del siglo XVIII, tras encontrar plantas silvestres en las orillas del río Napo, cerca de donde ahora se asienta la población.

Antiguamente estos indígenas iban a este lugar a realizar sus rituales curativos con las hojas de coca masticadas.

La ciudad y el cantón también está conformado con la participación de tres etnias amazónicas: Kichwas, Shuar y Wuaorani.

Francisco de Orellana es un sitio histórico con varias fundaciones; un pueblo rodeado de leyendas; rastros de culturas precolombinas; paseos en bote por la selva y turismo de aventura; una provincia marcada por la explotación petrolera. Este territorio es esencialmente amazónico, no posee grandes elevaciones. Es una joya ecológica, posee un potencial en flora y fauna lo cual la convierte en una región única en el mundo.

Es una ciudad estratégica no solo para el petróleo sino para las expectativas que mantienen varios sectores por el potencial naviero que tiene este puerto. Son extensas áreas de densa vegetación con gente alegre, generosa y orgullosa que vive junto al bosque y protege.

En las coloridas calles de Francisco de Orellana, se encuentran decenas de comerciantes y artesanos. Aquí también podemos encontrar lugares de recreación y descanso.

Desde el puerto los turistas nacionales extranjeros pueden atravesar el río Napo, recorriendo una fantástica ruta llena de vegetación y con el sonido de los animales de la selva, se llega hasta Iquitos en Perú, Puerto Leticia en Colombia, Tabatinga, Manaus y Puerto Belén en Brasil, hasta conectarse con el Océano Atlántico.

2.2 LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA CUENTA CON LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

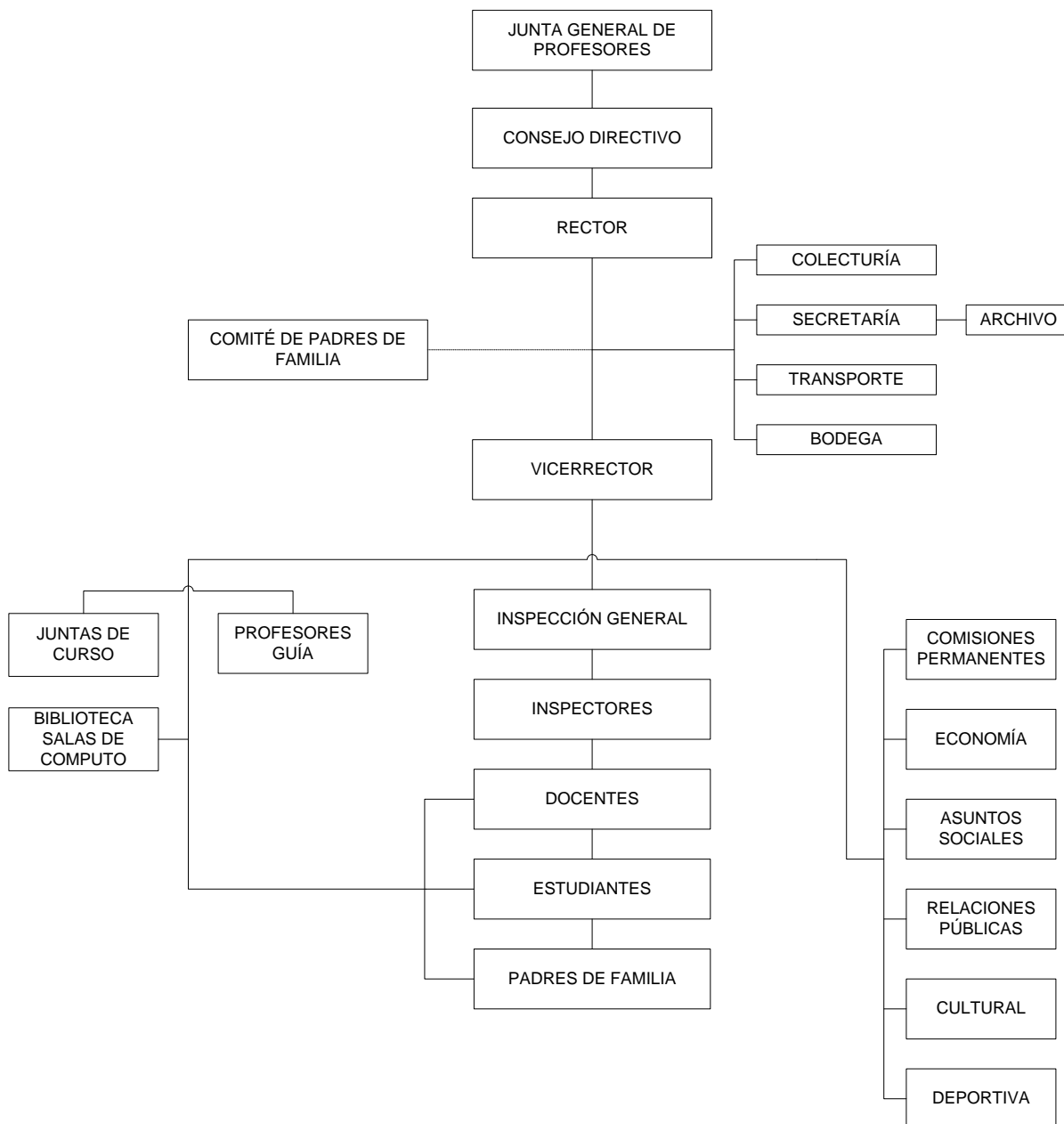
CUADRO N° 1 INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

PARROQUIA	N° ESTABLECIMIENTOS
ALEJANDRO LABACA	3
DAYUMA	36
EL DORADO	9
EL EDÉN	1
GARCÍA MORENO	6
INÉS ARANGO	21
LA BELLEZA	35
NUEVO PARAISO	10
PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA	47
SAN JOSÉ DE GUAYUSA	10
SAN LUIS DE ARMENIA	3
TARACOA	19
TOTAL	200

Fuente: Dirección de Educación Provincia de Orellana
Realizado por: Edison Pilamunga

2.2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA ADMINISTRATIVA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

ORGANIGRAMA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS



Fuente: Colegio Amazonas
 Realizado por: Edison Pilamunga
 Fecha: Marzo 2013

2.2.2 LA LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO EN LAS INSTITUCIONES

La limpieza y mantenimiento de las instalaciones educativas en las que existe personal auxiliar de servicios son las siguientes:

- Responder por el aseo y el cuidado de las zonas o áreas que le sean asignadas, éste debe quedar bien hecho para recibir cada jornada.
- Realizar la limpieza de aulas, baños, dirección del establecimiento.
- Responder por los elementos utilizados para la ejecución de sus tareas.

2.2.3 LA SEGURIDAD Y VIGILANCIA DE LAS INSTALACIONES EDUCATIVAS

La seguridad y vigilancia de las instalaciones educativas en las que existe personal auxiliar de servicios con las siguientes obligaciones:

- Informar sobre cualquier novedad ocurrida en la zona o en los equipos bajo su cuidado.
- Informar a su inmediato superior sobre las anomalías e irregularidades que se presenten.
- Cumplir la jornada laboral legalmente establecida, importante entrar y salir a las horas acordadas según el reglamento de trabajo
- Llevar a cabo la apertura y cierre de puertas y control de llaves y de acceso de personal al edificio, recibéndolas y acompañándolas cuando lo soliciten.
- Revisar y reponer los materiales, equipamiento e instalaciones existentes en su edificio.
- Encender y apagar luces y otras instalaciones que no dispongan de mecanismos automáticos que las regulen.
- Realizar el suministro, traslado, montaje y desmontaje de material, mobiliario y equipamiento dentro de las instalaciones y locales de la institución, utilizando para ello los medios adecuados, exceptuando las mudanzas generales.

- Conocer, controlar y vigilar el estado de los locales y el funcionamiento de las instalaciones.

Es necesario destacar que las actividades se realizan en jornadas que van desde las siete de mañana hasta las tres y treinta de la tarde.

Después de la jornada la responsabilidad recae sobre la autoridad institucional.

2.3 ANÁLISIS EXTERNO

Se ha considerado diferentes fuerzas las cuales afectaran a la organización en sí estas son económicas, demográficas, político legales, tecnológicas, ecológicas y socio culturales, estas fuerzas afectan al microambiente y debemos analizar para poder controlar las amenazas y aprovechar las oportunidades. Cada una de las variables debe tener un análisis definido para poder tomar en consideración en que nos está afectando cada una de ellas en la organización, una vez definido los problemas que nos puede ocasionar debemos buscar una solución a estos problemas.

FACTORES SOCIO ECONÓMICOS

TASAS DE INTERÉS

La tasa de interés (o tipo de interés) es el porcentaje al que está invertido un capital en una unidad de tiempo, determinando lo que se refiere como "el precio del dinero en el mercado financiero". En términos generales, a nivel individual, la tasa de interés (expresada en porcentajes) representa un balance entre el riesgo y la posible ganancia (oportunidad) de la utilización de una suma de dinero en una situación y tiempo determinado. En este sentido, la tasa de interés es el precio del dinero, el cual se debe pagar/cobrar por tomarlo prestado/cederlo en préstamo en una situación determinada.

TASA ACTIVA

Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca. (<http://www.definicion.org/tasa-de-interes-activa>)

TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES JUNIO 2013

CUADRO Nº 2 TASAS DE INTERÉS ACTIVAS

TASAS REFERENCIALES		TASAS MÁXIMAS	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	%	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	%
Productivo Corporativo	8.17	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50

Fuente: Banco Central

TASA PASIVA

Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen.

TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO JUNIO 2013

CUADRO Nº 3 TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS

TASAS REFERENCIALES		TASAS MÁXIMAS	
TASAS REFERENCIALES	%	TASAS REFERENCIALES	%
Depósitos a plazo	4.53	Depósitos de Ahorro	1.41
Depósitos monetarios	0.60	Depósitos de Tarjeta habientes	0.63
Operaciones de Reporto	0.24		

Fuente: Banco Central

TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS POR PLAZO

CUADRO N° 4 TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS

TASAS REFERENCIALES		TASAS MÁXIMAS	
TASAS REFERENCIALES	%	TASAS REFERENCIALES	%
Plazo 30-60	3.89	Plazo 121-180	5.11
Plazo 61-90	3.67	Plazo 181-360	5.65
Plazo 91-120	4.93	Plazo 361 y más	5.35

CUADRO N° 5 TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS

TASAS REFERENCIALES		TASAS MÁXIMAS	
TASAS REFERENCIALES	%	TASAS REFERENCIALES	%
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50

Fuente: Banco Central

TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS PARA LAS INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO (según regulación No. 009-2010)

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Hasta tanto el directorio del Banco Central del Ecuador determine las tasas de interés pasivas efectivas máximas a la cual se refiere el artículo 5 introducido por el artículo 1 de la presente regulación, éstas se establecen de la siguiente manera:

CUADRO N° 6 SECTOR PÚBLICO FINANCIERO

EN:	SISTEMA FINANCIERO PRIVADO	INSTITUCIONES FINANCIERAS PUBLICAS
1-30	1.25	1.50
31-60	2.00	2.25
61-90	2.25	2.50
91-180	2.50	2.75
181-360	2.75	3.00
361 y más	3.25	3.50

Fuente: Banco Central

SEGUNDA.- Hasta tanto el directorio del Banco Central del Ecuador determine las tasas de interés pasivas efectivas máximas a la cual se refiere el artículo 6 introducido por el artículo 1 de la presente regulación, éstas se establecen de la siguiente manera:

CUADRO N° 7 SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO

EN:	INSTITUCIONES FINANCIERAS PUBLICAS
1-30	1.50
31-60	2.25
61-90	2.50
91-180	2.75
181-360	3.00
361 y más	3.50

Fuente: Banco Central

TERCERA.- Hasta tanto el directorio del Banco Central del Ecuador determine las tasas de interés pasivas efectivas máximas a la cual se refiere el artículo 7 introducido por el artículo 1 de la presente regulación, éstas se establecen de la siguiente manera:

CUADRO N° 8 ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL

EN:	SISTEMA FINANCIERO PUBLICO Y PRIVADO
1-30	1.50
31-60	2.25
61-90	2.50
91-180	2.75
181-360	3.00
361 y más	3.50

Fuente: Banco Central

CUARTA.- El directorio del Banco Central del Ecuador determina que la tasa de interés pasiva efectiva máxima a la cual se refiere el artículo 8 introducido por el artículo 1 de la presente regulación, será de hasta el 1%.

OTRAS TASAS REFERENCIALES

CUADRO Nº 9 TASAS REFERENCIALES

TASAS REFERENCIALES		TASAS MÁXIMAS	
TASAS REFERENCIALES	%	TASAS REFERENCIALES	%
Tasa Pasiva Referencial	4.53	Tasa Legal	8.17
Tasa Activa Referencial	8.17	Tasa Máxima Convencional	9.33

Fuente: Banco Central

INFLACIÓN

La inflación es medida estadísticamente a través del índice de precios al consumidor del área urbana (ipcu), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares.

Es posible calcular las tasas de variación mensual, acumuladas y anuales; estas últimas pueden ser promedio o en deslizamiento.

Desde la perspectiva teórica, el origen del fenómeno inflacionario ha dado lugar a polémicas inconclusas entre las diferentes escuelas de pensamiento económico. La existencia de teorías monetarias-fiscales, en sus diversas variantes; la inflación de costos, que explica la formación de precios de los bienes a partir del costo de los factores; los esquemas de pugna distributiva, en los que los precios se establecen como resultado de un conflicto social (capital-trabajo); el enfoque estructural, según el cual la inflación depende de las características específicas de la economía, de su composición social y del modo en que se determina la política económica; la introducción de elementos analíticos relacionados con las modalidades con que los agentes forman sus expectativas (adaptativas, racionales, etc.), constituyen el marco de la reflexión y debate sobre los determinantes del proceso inflacionario.

La evidencia empírica señala que inflaciones sostenidas han estado acompañadas por un rápido crecimiento de la cantidad de dinero, aunque también por elevados déficit fiscales, inconsistencia en la fijación de precios o elevaciones

salariales, y resistencia a disminuir el ritmo de aumento de los precios (inercia). Una vez que la inflación se propaga, resulta difícil que se le pueda atribuir una causa bien definida.

Adicionalmente, no se trata sólo de establecer simultaneidad entre el fenómeno inflacionario y sus probables causas, sino también de incorporar en el análisis adelantos o rezagos episódicos que permiten comprender de mejor manera el carácter errático de la fijación de precio

CUADRO Nº 10 EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN

FECHA	VALOR
Enero-31-2013	3.01%
Febrero-28-2013	3.03%
Marzo-31-2013	3.01%
Abril-30-2013	3.48%
Mayo-31-2013	4.10%

Fuente: Banco Central

POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA

Conjunto de personas de más de 12 años que desempeñan una ocupación, o bien, si no la tienen, la buscan activamente. La población activa de un país es la cantidad de personas que se han incorporado al mercado de trabajo, es decir, que tienen un empleo o que lo buscan actualmente.

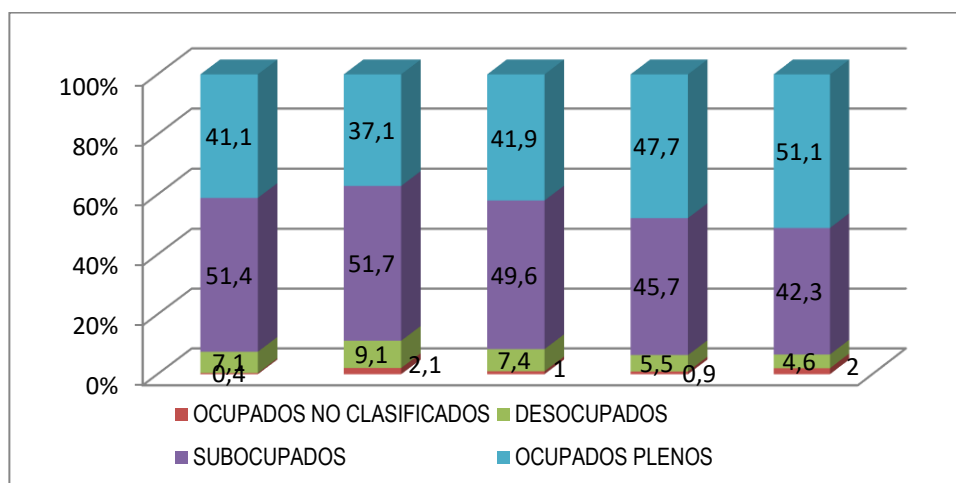
Llamase así a la parte de la población total que participa en la producción económica. En la práctica, para fines estadísticos, se contabiliza en la PEA a todas las personas mayores de una cierta edad (15 años, por ejemplo) que tienen empleo o que, no teniéndolo, están buscándolo o a la espera de alguno. Ello excluye a los pensionados y jubilados, a las amas de casa, estudiantes y rentistas así como, por supuesto, a los menores de edad.

En Junio 2013, la tasa de desocupación total es de 4.6%. Por sexo, el 5.4% de las mujeres que conformaron la PEA se encontraron desocupadas, mientras que la

desocupación de los hombres se ubicó en 4.0%, las dos tasas con respecto a la PEA de su respectivo género.

La tasa de subocupación total en septiembre de 2012 (42.3%) fue la más baja del promedio de la serie observada, disminuyendo 3.4 puntos porcentuales con respecto a septiembre de 2012. Por sexo, el 50.0% de la PEA de las mujeres se encontraba subocupada, en tanto que la tasa de subocupación en los hombres fue 36.8%.

EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA



Fuente: Banco Central

SUELDOS Y SALARIOS

Precio del trabajo efectuado por cuenta y orden de un patrono. El concepto del salario ha evolucionado con el progreso y hoy constituye uno de los problemas más complejos de la organización económica y social de los pueblos. (<http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionSueldosSalarios>)

Los desequilibrios son capaces de provocar las más graves perturbaciones (huelgas, alzamientos, revoluciones, etc.) más de los dos tercios de la población mundial dependen, para su existencia, de las rentas que el trabajo por cuenta ajena proporciona. El actual proceso de globalización ha venido a profundizar los desequilibrios económicos mundiales, como resultado de la excesiva

concentración de la riqueza que posibilita el sistema capitalista en su nueva forma.

Los países más ricos se vuelven cada vez más ricos y los países pobres se vuelven cada vez más pobres, observándose que, mientras en 1975 el PIB per cápita de los países con altos ingresos era 41 veces superior al de los países con bajos ingresos y 8 veces superior al de los países con ingresos medios, hoy, estas cifras han ascendido a 66 y 14, respectivamente.

CUADRO Nº 11 REMUNERACIONES MÍNIMAS 2013

SECTORIAL	DESDE E2	HASTA A
Agricultura y Plantaciones	318.00	B1 325.16
Producción Pecuaria	318.00	B1 330.72
Pesca. Acuicultura y Maricultura	318.89	B1 330.28
Minas. Canteras y Yacimientos	361.92	B1 543.59
Transf. Alimentos (Incluye Agroindustria)	319.04	B1 335.28
P. Industriales. Farmacéuticos y Químicos	318.89	339.72
Producción Industrial De Bebidas v Tabacos	318.00	B1 333.90
Metalmecánica	323.73	B1 334.22
Artesanías	319.56	C1 333.55
Productos Textiles. Cuero y Calzado	320.39	C2 322.39
Vehículos. Automotores. Carrocerías y Partes	D2 321.98	333.90
Tecnología: Hardware y Software (Incl. Tic's)	318.00	337.36
Electricidad. Gas y Agua	318.00	339.75
Construcción	318.00	B1 351.39
Comercialización y Venta De Productos	318.00	B2 326.68
Turismo y Alimentación	318.00	B1 321.82
Transporte. Almacenamiento y Logística	318.00	B1 337.66
Servicios Financieros	E1 318.45	325.45
Actividades Tipo Servicios	318.00	334.86
Actividades Tipo Servicios (Tit. 4to. Nivel)		372.72
Enseñanza	C3 320.23	435.64
Actividades De Salud	321.41	333.90
Actividades Comunitarias	321.18	339.88
Actividades Comunitarias Periodistas	D2 550.00	900.00

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Partiendo del costo de la canasta básica que hoy se ubica en 557 dólares aproximadamente, podemos manifestar que los hogares ecuatorianos en su gran mayoría no pueden tener una vida digna, esto en el sector rural es más grande el

problema donde no cuentan con un ingreso fijo y dependen de factores naturales, sociales y económicos para que sus ingresos sean los adecuados y les permita cubrir los gastos familiares.

ASPECTOS DEMOGRÁFICO

El instituto nacional de estadística y censos (INEC) anunció las cifras preliminares del censo de población y vivienda realizado en noviembre pasado: a diciembre, Ecuador estaba conformado por 14'306.876 habitantes, 14,6% más que lo reportado en el censo del 2001. Según el INEC, el país bordea una tasa de crecimiento intercensal anual del 1,52

CUADRO N° 12 POBLACIÓN DE LA PROVINCIA DE ORELLANA POR CANTONES

CANTÓN	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
ORELLANA	38.523	34.272	72.795
AGUARICO	2.652	2.195	4.847
LA JOYA DE LOS SACHAS	19.916	17.675	37.591
LORETO	11.039	10.124	21.163
TOTAL	72.130	64.266	136.396

Fuente: INEC

CUADRO N° 13 POBLACIÓN DEL CANTÓN ORELLANA

GRUPOS	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
DE 0 A 14 AÑOS	14277	13796	28073
DE 15 A 64 AÑOS	23170	19616	42786
DE 65 AÑOS Y MÁS	1076	860	1936
TOTAL	38523	34272	72795

Fuente: INEC

CUADRO N° 14 VARIACIÓN DE LA POBLACIÓN PROVINCIAL

POBLACIÓN POR GÉNERO	CENSO	
	2001	2010
MUJERES	39.695	64.266
HOMBRES	46.798	72.130
TOTAL	86.493	136.396

Fuente: INEC

CUADRO N° 15 VARIACIÓN DE LA POBLACIÓN CANTONAL

POBLACIÓN POR GÉNERO	CENSO	
	2001	2010
MUJERES	19.157	34.272
HOMBRES	22.853	38.523
TOTAL	42.010	72.795

Fuente: INEC

CUADRO N° 16 POBLACIÓN EN EDAD ESCOLAR

GRUPOS	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
4	998	929	1927
5	1013	929	1942
6	940	912	1852
7	995	1038	2033
8	958	933	1891
9	966	921	1887
10	1032	936	1968
11	813	875	1688
12	822	796	1618
13	862	804	1666
14	833	840	1673
15	844	771	1615
16	764	735	1499
17	774	747	1521
18	782	739	1521
19	658	671	1329
total	14054	13576	27630

Fuente: INEC

Elaborado por: Edison Pilamunga

CUADRO N° 17 POBLACIÓN QUE ASISTE A ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS

CANTÓN	GRUPOS DE EDAD EN AÑOS					TOTAL
	DE 3 A 5	DE 6 A 12	DE 13 A 18	DE 19 A 25	26 AÑOS Y MÁS	
ORELLANA	1751	12295	6963	2540	3121	26670
AGUARICO	104	751	382	104	152	1493
LA JOYA DE LOS SACHAS	847	6243	3614	1252	1405	13361
LORETO	544	4175	2138	785	1125	8767
Total						

Fuente: INEC

Elaborado por: Edison Pilamunga

CUADRO N° 18 POBLACIÓN QUE NO ASISTE A ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS

CANTÓN	GRUPOS DE EDAD EN AÑOS					
	DE 3 A 5	DE 6 A 12	DE 13 A 18	DE 19 A 25	26 AÑOS Y MÁS	TOTAL
ORELLANA	191	642	2532	7097	25808	36270
AGUARICO	35	168	231	552	1653	2639
LA JOYA DE LOS SACHAS	59	291	1371	3709	14144	19574
LORETO	83	211	779	1639	6275	8987
TOTAL						

Fuente: INEC

Elaborado por: Edison Pilamunga

FACTOR POLÍTICO

A cinco años de Gobierno, la gestión del presidente ecuatoriano, Rafael Correa, registra el 80,5 por ciento de aprobación, según una encuesta realizada por la firma perfiles de opinión.

Las obras viales, el trabajo a favor de los pobres y discapacitados y los cambios sociales son algunos de los aspectos que pesan en los ciudadanos a la hora de evaluar la administración del mandatario.

La encuesta fue realizada entre el 21 y el 23 de enero, en las ciudades de Quito y Guayaquil, los principales centros urbanos de la nación andina. El estudio se efectuó sobre una base de 716 entrevistados, de acuerdo a la ficha técnica.

Consultados sobre las razones para calificar como positiva la gestión de Correa, los entrevistados respondieron: por las buenas obras que realiza (50,5%), se preocupa por las personas pobres, discapacitadas, ancianas (22,7%), aumentó el sueldo básico (6,2%), combate la corrupción (5,7%), los cambios sociales que han hecho son buenos (4,3%) y se preocupa por dar empleo (3,6%). En tanto, la credibilidad del presidente Rafael Correa se ubica en el 71 por ciento. De este promedio el 73,1 por ciento se registra en Quito y el 69,4 por ciento en Guayaquil, de acuerdo al estudio.

El mejoramiento de las vías del país (18,3%) es considerado uno de los mayores aciertos del Gobierno de Correa. Le siguen la ayuda con el bono a los pobres y discapacitados (10,2%), la mejora del sistema de salud pública (8,2%), mejoras en el sistema educativo (6,3%) y ayudar con vivienda a los pobres (3,9%).

La iniciativa ambiental Yasuní ITT, que busca mantener bajo tierra las reservas de petróleo en el parque nacional del mismo nombre, es considerado el evento más importante durante los cinco años de gobierno con el 22,2 por ciento.

A continuación siguen: la incautación de los bienes a los banqueros deudores del Estado (16%), el 30 de septiembre (en el que Correa salió indemne de un intento de golpe y magnicidio, con el 15,2%), la aprobación de la nueva constitución (13,4%), la declaración de ilegitimidad de la deuda externa (9,3%), fin del convenio de la base norteamericana en Manta (5,3%) y la convocatoria a la Asamblea Constituyente (3,9%).

El 74,3 por ciento de consultados por perfiles de opinión calificó como positivo el trabajo del Gobierno en el combate contra la corrupción, según indica un despacho de Andes. De otro lado, el Gobierno se ubica en tercer lugar en el índice de credibilidad institucional (con el 48,3%) luego de la Iglesia (55,4%) y las Fuerzas Armadas (54,1%).

La Policía Nacional se ubica en el cuarto lugar (37,4%) y los medios de comunicación en quinto puesto (34,4%). En este apartado, los partidos políticos registran apenas el 6,4 por ciento de aceptación.

- Inestabilidad política: se prevé que no habrá inversión extranjera en el área de servicios. Esto es una amenaza por que el mercado será limitado
- Inestabilidad jurídica: los inversionistas no ven al Ecuador como un destino seguro para sus inversiones, esto constituye una amenaza para la empresa para crecer en el mercado.

- No hay políticas de inversión social, por lo tanto la empresa deberá contar con sus propios recursos para emprender campañas de socialización de los servicios.

FACTOR TECNOLÓGICO

- Actualización tecnológica: existe un cambio en la tecnología hacia la automatización de todos los procesos, esto obligará a las empresas que buscan productividad a evaluar la ventaja de cambiarse hacia este tipo de tecnología. Se tendrá que considerar el costo beneficio que resultaría de una actualización tecnológica o de un cambio total de tecnología.
- Recurso humano calificado: Al mismo tiempo, el personal que controle y opere esta nueva tecnología tendrá que estar capacitado y con la experiencia suficiente para operar estos equipos automatizados.
- Herramientas tanto en hardware como en software, que permiten incrementar la productividad y facilitan el intercambio de información. Para las empresas ahora la ventaja competitiva es tener acceso a la información rápidamente y lograr antes que la competencia el conocimiento que de esta manera pueda conseguir.
- Comercio electrónico: Otra tendencia de gran impacto para las empresas es el comercio electrónico (e-commerce), con gran facilidad pueden los clientes comprar en diversos mercados y elegir los productos y servicios con las características que ellos requieran. En resumen si una empresa no se integra al comercio electrónico, perderá competitividad.
- Intranet: En el interior de las organizaciones, la tecnología de información por medio de Intranet y sistemas de redes y transmisión de datos agiliza la toma de decisiones y optimiza el flujo de procesos en la empresa. Por esta

razón es importante el diseño del área de sistemas y el apoyo que esta puede dar a nivel de gerencia.

- Alianzas con proveedores para renovación tecnológica: El desarrollo tecnológico de la informática es demasiado acelerado y obliga a los usuarios a una permanente actualización de hardware y software, por lo que es muy conveniente una alianza estratégica con los suministradores para obtener esta actualización continua, acompañada así mismo de una capacitación permanente.
- Telecomunicaciones: Las telecomunicaciones van paralelamente con el desarrollo informático, siendo un factor fundamental para la obtención de información desde todo punto de vista, es decir abarcando todos los procesos de la organización. Así mismo disminuye los tiempos de entrega y recepción de información tanto en el ámbito interno como externo.

FACTOR SOCIAL

Preocupación ambiental: En la actualidad existe en la sociedad mayor conciencia sobre la destrucción del medio ambiente, por lo que ha comenzado a demandar productos y servicios que no deterioren al medio ambiente.

En este aspecto a las empresas les corresponderá anticipar estas presiones sociales y de grupos ambientalistas para ejecutar las inversiones que se requieran en sus procesos productivos con la finalidad de satisfacer estos nuevos requerimientos.

2.4 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

A nivel nacional existen empresas que están en el mercado durante mucho tiempo y operan en ciudades grandes, a nivel de la amazonia prestan servicios a empresas de la rama petrolera,

EMPRESA FEVISE

EMPRESA	SERVICIOS
FEVISE	Vigilancia Privada.
	Asesoramiento.
	Investigación privada.
	Seguridad bancaria.
	Seguridad industrial.
	Consultoría de seguridad
	Protección VIP
	Protección con canes
	Seguridad petrolera.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

EMPRESA FREVINCO

EMPRESA	SERVICIOS
FREVINCO	Vigilancia Privada.
	Seguridad bancaria.
	Seguridad industrial.
	Consultoría de seguridad
	Protección VIP
	Seguridad aeroportuaria.
	Protección con canes
	Seguridad petrolera.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

EMPRESA GUARDIANÍAS ECUATORIANAS

EMPRESA	SERVICIOS
GUARDIANÍAS ECUATORIANAS	Vigilancia Privada.
	Seguridad bancaria.
	Seguridad industrial.
	Consultoría de seguridad
	Protección VIP
	Seguridad aeroportuaria.
	Seguridad electrónica
	Seguridad petrolera.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

EMPRESA PANAMPRO

EMPRESA	SERVICIOS
PANAMPRO	Vigilancia Privada.
	Seguridad bancaria.
	Seguridad industrial.
	Consultoría de seguridad
	Protección VIP
	Seguridad electrónica
	Seguridad petrolera.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

EMPRESA S.G.T. SEGUTOIRING

EMPRESA	SERVICIOS
S.G.T. SEGUTOIRING	Vigilancia Privada.
	Seguridad bancaria.
	Protección VIP
	Seguridad petrolera.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

EMPRESA GRUPO LAAR

EMPRESA	SERVICIOS
GRUPO LAAR	Asesoramiento e investigación
	Seguridad bancaria.
	Consultoría de seguridad
	Protección VIP
	Protección con canes
	Curso de seguridad para ejecutivos.
	Seguridad administrativa
	Seguridad electrónica
	Asesoramiento.
	Seguridad petrolera.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA

3.1.1 BASE LEGAL

MARCO LEGAL PARA LA CONFORMACIÓN DE LA EMPRESA DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA

Se podrá constituir una Sociedad Anónima, Cooperativa, Compañía Limitada, Civil, etc. Las consideraciones básicas son la finalidad que tiene la empresa, el capital a invertir, el aprovisionamiento de las materias primas y las características del mercado consumidor.

En el caso de nuestro proyecto se constituirá una Compañía de Sociedad Limitada.

Una asociación civil por ley, no puede procesar o transformar materias primas, de tal forma un proyecto de transformación no puede asumir esta forma jurídica.

El capital a invertir también perfila el tipo de organización que deberá asumir. La propiedad del capital necesario para emprender el proyecto y las disponibilidades del grupo promotor determinará si el tipo de organización es abierto y anónimo o bien implica nominativo y específico, representando exclusivamente pro personas en cuyo caso el capital lo representa en acervo de conocimientos del grupo que lo constituye y los requerimiento de capital monetario no condicionan las funciones de la empresa

El aprovisionamiento de materias primas condiciona el tipo de organización. Los proveedores de la materia prima fundamentalmente al asociarse para llevar a

cabo el proyecto garantizarán el aprovisionamiento y por lo tanto el éxito. Cuando la materia prima condicionante no puede asegurarse mediante la incorporación de los productores a la empresa se corre el riesgo de someter el proyecto a riesgos de volumen y precios de materia prima y por lo tanto al fracaso.

REQUISITOS PARA CREACIÓN DE UNA EMPRESA

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES (RUC)

Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes.

También están obligados a inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes, las entidades del sector público; las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional; así como toda entidad, fundación, cooperativa, corporación, o entes similares, cualquiera sea su denominación, tengan o no fines de lucro.

Los organismos internacionales con oficinas en el Ecuador; las embajadas, consulados y oficinas comerciales de los países con los cuales el Ecuador mantiene relaciones diplomáticas, consulares o comerciales, no están obligados a inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes, pero podrán hacerlo si lo consideran conveniente.

Si un obligado a inscribirse, no lo hiciere, en el plazo que se señala en la Ley, el director general del Servicio de Rentas Internas asignará de oficio el correspondiente número de inscripción; sin perjuicio a las sanciones a que se hiciere acreedor por tal omisión.

REQUISITOS PARA OBTENCIÓN DEL RUC DE SOCIEDADES

La inscripción debe efectuarse dentro de los treinta días hábiles siguientes al inicio de sus actividades. Recuerde que en el caso de sociedades la fecha de inicio de actividades está definida por el acto que genera su existencia jurídica.

Los requisitos básicos que se deben presentar para inscribirse son los formularios 01-A y 01-B, y otros documentos que varían según la constitución de la sociedad.

NÚMERO PATRONAL DEL SEGURO SOCIAL

REGISTRO PATRONAL EN EL SISTEMA DE HISTORIA LABORAL

Ingresar a la dirección www.ies.gov.ve, luego, en la sección IESS en línea, seguir los siguientes pasos:

- Clic en la opción empleadores
- Actualización de datos del registro patronal
- Escoger el sector al que pertenece (Privado, Público y Doméstico)
- Digitar el número del RUC
- Seleccionar el tipo de empleador.

En el caso de empleador doméstico, ingresar el número de cédula del patrono, luego y todos los datos que el sistema solicita -de creer necesario registra algún dato de interés en el campo de observaciones.

Al finalizar el proceso se desplegará el registro de su inscripción y al final del formulario visualizará el botón imprimir solicitud de clave.

Presentar en las oficinas de historia laboral la solicitud de entrega de clave firmada con los siguientes documentos:

- Solicitud de entrega de clave (Registro)
- Copia del RUC (excepto para el empleador doméstico)
- Copias de las cédulas de identidad del representante legal y de su delegado en caso de autorizar retiro de clave
- Copias de las papeletas de votación de las últimas elecciones o del certificado de abstención del representante legal y de su delegado, en caso de autorizar el retiro de clave
- Copia de pago de teléfono o electricidad
- Calificación artesanal si es artesano calificado

INSCRIPCIÓN DEL TRABAJADOR EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA

El empleador está obligado a registrar al trabajador, a través de la página web del IESS, desde el primer día de labor y dentro de los 15 días siguientes al inicio de la relación laboral

El empleador informará a través del sistema de historia laboral la modificación de sueldos, contingencias de enfermedad, separación del trabajador u otra novedad, dentro del término de 3 días posteriores a la ocurrencia del hecho.

En el registro de inscripción se hará constar los nombres completos del trabajador, fecha de ingreso, remuneración, cargo o función que desempeña, número de cédula de identidad o ciudadanía, o documento de identificación para los extranjeros, modalidad de contratación y dirección domiciliaria.

Para el cálculo del aporte de los trabajadores con relación de dependencia, se entiende como materia gravada a todo ingreso regular y susceptible de apreciación pecuniaria, percibido por el trabajador, que en ningún caso será inferior a la establecida por el IESS.

Los trabajadores que hubieren sido contratados por días, pagarán sus aportaciones por los días que efectivamente hubieren prestado sus servicios o

ejecutado la obra, independientemente del número de horas laboradas en cada día; por tanto no se podrán transformar las horas en días para efectos de la aportación, bajo el concepto de día trabajado, día aportado.

Para el registro de trabajadores mayores de 60 años de edad, que inicien su afiliación o que reingresen como afiliados al IESS, se presentará el contrato de trabajo legalizado y la certificación médica de las unidades médicas del IESS, de que no adolece de enfermedades crónico-degenerativa. Se exceptúa del examen médico a quienes registren en el IESS 25 o más años de aportación y su reingreso se produzca dentro de los 6 meses posteriores al cese como afiliado.

ASPECTO LABORAL

CONTRATO DE TRABAJO

El contrato individual de trabajo es aquel por el cual una persona física denominada el trabajador se obliga a prestar servicios personales para una persona física o jurídica denominada el empleador bajo la dependencia y subordinación de éste quien, a su vez, se obliga a pagar por estos servicios una remuneración determinada.

Los sujetos de la relación contractual laboral son:

Empleador: es aquel que arrienda los servicios del trabajador, y que como contra prestación paga la remuneración convenida. A pesar de que se suele confundir, el concepto de empleador es más laxo que el de empresa, puesto que incluye personas físicas, y puede abarcar en ocasiones a todo un grupo de empresas determinado. También se lo denomina como "patrón" o "patrono".

Trabajador: aporta su trabajo personal a cambio de la remuneración del empleador. Las características del contrato individual de trabajo son las siguientes:

- Es un contrato dirigido, esto altera la regla contractual por cuanto el Estado en dicho contrato fija los límites mínimos o máximos del contrato (jornada, remuneración, etc.), esto con el objeto de nivelar la desigualdad entre las partes.
- Es un contrato bilateral, ya que produce obligaciones para ambas partes.
- Es un contrato oneroso, porque ambas partes esperan y obtienen una ventaja económica (utilidad) de la prestación de la contraparte.
- Es un contrato conmutativo, debido a que las prestaciones se miran como equivalentes.
- Es un contrato de tracto sucesivo, ya que las obligaciones de las partes se cumplen sucesivamente a lo largo de la duración del contrato.
- Es un contrato consensual ya que basta con la voluntad de las partes para que este se realice.
- Es un contrato normado, porque gran parte de su contenido proviene de fuentes externas, es decir, de leyes, convenios colectivos, disposiciones administrativas, etc.
- Es un contrato intuitu persona o contrato personalísimo respecto del trabajador.
- No es un contrato de adhesión, ya que permite que las dos partes incluyan cláusulas.

Las obligaciones que impone el contrato de trabajo se resumen a continuación:
Obligaciones para el trabajador:

- Prestar servicios personales. Que sean personales significa que debe hacerlo por sí mismo, sin posibilidad de enviar a un sustituto en su lugar. Esto, debido a que el empleador celebra el contrato en atención a las características físicas, intelectuales o psicológicas de la persona misma del trabajador.
- Prestar a estos bajo dependencia y subordinación. El elemento característico del contrato de trabajo es la dependencia del trabajador con respecto al empleador, que lo diferencia, por ejemplo, del contrato de locación de obra y del contrato de locación de servicios.

- Cumplir con los lugares y tiempos estipulados para trabajar. Esto significa apegarse a un horario preestablecido (en términos particulares en el contrato, o generales en la reglamentación de la empresa del empleador), y hacerlo en el lugar al cual se le destine. Este lugar puede encontrarse dentro de la sede del empleador (en la mayoría de los casos), fuera de ella (como por ejemplo el trabajo de los conductores de vehículos o de los viajantes o corredores) e incluso en el domicilio del propio trabajador (caso del trabajo a domicilio o de nuevas modalidades como, por ejemplo, el teletrabajo).
- Ceñirse a la reglamentación interna de la empresa. Si el empleador ha fijado algunas reglas al interior de la empresa, que regulan el comportamiento y manera de trabajar que se deben observar en su interior, entonces el trabajador debe ceñirse a éstas.

Obligaciones para el empleador:

- Pagar la remuneración. Pagar un salario por los servicios prestados por el trabajador, es la obligación básica del empleador. Para cumplir con ella, debe hacerlo además en el tiempo y forma convenidos, el que debe ceñirse a la reglamentación legal correspondiente.
- De igualdad de trato (no discriminación). El empleador no puede hacer diferencias entre sus empleados por motivos de raza, religión, nacionalidad, sexo y edad. Algunas legislaciones amplían las restricciones.
- Cumplir obligaciones anexas al contrato de trabajo. Por el hecho del contrato de trabajo, el empleador se constituye frente a terceros en agente de retención por obligaciones que el trabajador contrae ante ciertas instituciones por el hecho de ser tal. Estas instituciones pueden ser de carácter previsional (el empleador debe pagar los aportes previsionales que estén a cargo del trabajador) o tributario (el empleador debe pagar los impuestos que el trabajador genere con su remuneración, que constituye renta para efectos tributarios).
- Ofrecer la plaza de trabajo. Es la obligación correlativa a la propia del trabajador de prestar servicios en un determinado lugar, siempre y cuando

antes haya sido pactado por mutuo acuerdo de las partes. Si es fuera del lugar de residencia del trabajador, el empleador deberá pagar los gastos que de ello deriven tales como, hospedajes, viáticos, alimentos, etc.

- Cumplir con la reglamentación sanitaria laboral. El empleador, como dueño o representante de la empresa, tiene la obligación legal de mantener condiciones saludables de trabajo. Esto implica que debe realizar de su propio bolsillo todos aquellos desembolsos que impliquen mejorar razonablemente la seguridad del lugar de trabajo, así como de obligar a los trabajadores al uso de implementos de protección, pudiendo incluso aplicarle sanciones disciplinarias si se niegan a hacerlo

REQUISITOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

EXTRACTO DE LA LEY DE COMPAÑÍAS.

COMPAÑÍAS DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Requisitos:

El nombre.- En esta especie de compañías puede consistir en una razón social, una denominación objetiva o de fantasía. Deberá ser aprobado por la Secretaría General de la oficina matriz de la Superintendencia de Compañías, o por la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Quito, o por el funcionario que para el efecto fuere designado en las intendencias de compañías de Cuenca, Ambato, Móchala, Portoviejo y Loja (Art. 92 de la Ley de Compañías y Resolución N°. SC. SG. 2008.008 (R.O. 496 de 29 de diciembre de 2008).

Las denominaciones sociales se rigen por los principios de “propiedad” y de “inconfundibilidad” o “peculiaridad”. (Art. 16 LC).

El “principio de propiedad” consiste en que el nombre de cada compañía es de su dominio de o propiedad y no puede ser adoptado por ninguna otra.

El “principio de inconfundibilidad o peculiaridad” consiste en que el nombre de cada compañía debe ser claramente distinguido del de cualquier otra sociedad sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías

De conformidad con lo prescrito en el Art. 293 de la Ley de Propiedad Intelectual, el titular de un derecho sobre marcas, nombres comerciales u obtenciones vegetales que constatare que la Superintendencia de Compañías hubiere aprobado uno o más nombres de las sociedades bajo su control que incluyan signos idénticos a dichas marcas, nombres comerciales u obtenciones vegetales, podrá solicitar al Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual -IEPI-, a través de los recursos correspondientes, la suspensión del uso de la referida denominación o razón social para eliminar todo riesgo de confusión o utilización indebida del signo protegido.

Solicitud de aprobación.- La presentación al superintendente de Compañías o a su delegado de tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, a las que se adjuntará la solicitud, suscrita por abogado, requiriendo la aprobación del contrato constitutivo (Art. 136 de la Ley de Compañías).

SOCIOS

Capacidad: Se requiere capacidad civil para contratar, no podrán hacerlo entre padres e hijos no emancipados ni entre cónyuges. Art. 99 de la ley de Compañías.

Números mínimo y máximo de socios.- La compañía se constituirá con dos socios, como mínimo, según el primer inciso del Artículo 92 de la Ley de Compañías, reformado por el artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada, publicada en el Registro Oficial No. 196 de 26 de enero del 2006, o con un máximo de quince, y si durante su existencia jurídica llegare a exceder este número deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse (Art. 95 de la Ley de Compañías).

CAPITAL

Capital mínimo.- La compañía de responsabilidad limitada se constituye con un capital mínimo de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América. B capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 50% del valor nominal de cada participación. Las aportaciones pueden consistir en numerario 2 (dinero) o en especies (bienes) muebles o inmuebles e intangibles, o incluso, en dinero y especies a la vez. En cualquier caso las especies deben corresponder a la actividad o actividades que integren el objeto de la compañía. Si la aportación fuere en especie, en la escritura respectiva se hará constar el bien en que consista, su valor, la transferencia de dominio a favor de la compañía y las participaciones que correspondan a los socios a cambio de las especies aportadas. Estas serán avaluadas por los socios o por peritos por ellos designados, y los avalúos incorporados al contrato.

Los socios responderán solidariamente frente a la compañía y con respecto a terceros por el valor asignado a las especies aportadas. (Artículos 102 y 104 de la Ley de Compañías). Si como especie inmueble se aportare a la constitución de una compañía un piso, departamento o local sujeto al régimen de propiedad horizontal será necesario que se inserte en la escritura respectiva copia auténtica tanto de la correspondiente declaración municipal de propiedad horizontal cuanto del reglamento de copropiedad del inmueble al que perteneciese el departamento o local sometido a ese régimen. Tal dispone el Art. 19 de la Ley de Propiedad Horizontal (Codificación 2005-013. R. O. 119 del 6 de octubre de 2005). Asimismo, para que pueda realizarse la transferencia de dominio, vía aporte, de un piso, departamento o local, será requisito indispensable que el respectivo propietario pruebe estar al día en el pago de las expensas o cuotas de administración, conservación y reparación, así como el seguro. Al efecto, el notario autorizante exigirá como documento habilitante la certificación otorgada por el administrador, sin la cual no podrá celebrarse ninguna escritura. Así prescribe la disposición general primera del reglamento a la Ley de Propiedad Horizontal, Decreto 1229, publicado en el R. O. 270 de 6 de septiembre de 1999,

Reformado, Decreto 1759, publicado en el R. O. 396 de 23 de agosto de 2001. El aporte de intangibles, se fundamenta en los artículos 1 y 10 de la Ley de Compañías en concordancias con los artículos 1 y 2 de la Ley de Propiedad Intelectual y en el Artículo Primero, inciso tercero de la Decisión 291 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena y Artículos 12 y 14 de la Ley de Promoción y Garantía de las Inversiones.

En esta clase de compañías no es procedente establecer el capital autorizado. Y, conforme a lo dispuesto en el artículo 105 de la Ley de la materia, esta compañía tampoco puede constituirse mediante suscripción pública.

Participaciones: Comprenden los aportes del capital, son iguales, acumulativas e indivisibles. La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que consta, necesariamente, su carácter de no negociable y el número de las participaciones que por su aporte le corresponde.

El objeto social: La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitida por la Ley, excepción, hecha de operaciones de banco, segura, capitalización de ahorro. Artículo 94 de la Ley de Compañías.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

AMBIENTE SANO

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumakkawsay*.

EDUCACIÓN

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la

política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.-La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Art. 28.-La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones. Niñas, niños y adolescentes

Art. 44.- El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las demás personas.

Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo Integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto

y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad. Este entorno permitirá la satisfacción de sus necesidades sociales, afectivo-emocionales y culturales, con el apoyo de políticas intersectoriales nacionales y locales.

Art. 45.- Las niñas, niños y adolescentes gozarán de los derechos comunes del ser humano, además de los específicos de su edad. El Estado reconocerá y garantizará la vida, incluido el cuidado y protección desde la concepción.

Art. 343.- El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.

El sistema nacional de educación Integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 345.- La educación como servicio público se prestará a través de instituciones públicas, fisco misional y particular.

En los establecimientos educativos se proporcionarán sin costo servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social.

Art. 346.- Existirá una institución pública, con autonomía, de evaluación integral interna y externa, que promueva la calidad de la educación.

Seguridad humana

Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y

la comisión de infracciones y delitos.

La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

3.1.1.1 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

La razón social es la denominación por la cual se conoce colectivamente a una empresa. Se trata de un nombre oficial y legal que aparece en la documentación que permitió constituir a la persona jurídica en cuestión.

A través de este nombre la compañía mercantil es conocida; es su atributo legal, el cual figurará en la escritura o el documento donde conste la creación de la misma. Dicho documento permite identificar tanto a la persona jurídica como a los integrantes de la compañía y da seguridad sobre la su legalidad. La razón social se utiliza a nivel formal, administrativo y jurídico (DEFINICIÓN DE RAZÓN SOCIAL).

EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA

"AMAZON SERVICES CÍA. LTDA."



3.1.1.2 TIPO DE EMPRESA

Antes de detallar los diferentes requisitos y trámites que deben hacer las empresas en el Ecuador, se debe precisar que la formación de una empresa se la realiza por medio de un contrato de compañía por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades y se rige por las disposiciones de la Ley de compañías, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Hay cinco especies de compañías de comercio:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

La compañía anónima es la forma de sociedad más usada en el Ecuador y es la que detallaremos sus requisitos tanto como empresa, como así también para el tributario (SRI), relaciones laborales (IESS) manejo en la ciudad (municipales), y otros organismos como bomberos y Hospital Universitario.

3.1.1.3 REQUISITOS PARA UNA COMPAÑÍA ANÓNIMA

Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados.

Según la superintendencia de Compañías del Ecuador, para constituir una empresa se requiere que sea mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La escritura de fundación contendrá:

- El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
- El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
- El objeto social, debidamente concretado;
- Su denominación y duración;
- El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
- La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
- El domicilio de la compañía;
- La forma de administración y las facultades de los administradores;
- La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;
- La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;
- Las normas de reparto de utilidades;
- La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente.
- La forma de proceder a la designación de liquidadores.

3.1.1.4 CONSTITUCIÓN

“AmazonServicesCia. Ltda.”, estará regida por el Código Civil, a través de su título décimo primero, y se va a considerar así cuando sea una sociedad en donde los socios se obligan mutuamente a combinar sus recursos (socios capitalistas) o esfuerzos (por medio de su trabajo socios industriales) para la realización de un fin común, de carácter económico pero que no sea una especulación comercial.

Necesitará de dos socios como mínimo, que su objeto social sea lícito y que se haga contrato por escrito y sea inscrito al Registro de Sociedades Civiles.

Los integrantes de esta sociedad responderán de forma subsidiaria, ilimitada y

solidaria cuando sean los que administren la sociedad y cuando sean solo socios, responderán por la aportación que hayan hecho. Los tipos de aportaciones pueden ser por efectivo o bienes o en todo caso industria, la aportación de bienes implica la transmisión del dominio.

Para el caso de la empresa se considera las disposiciones legales respecto a la formación de compañías de seguridad y/o vigilancia.

3.1.1.5 COMPAÑÍAS DE SEGURIDAD Y/O VIGILANCIA

El artículo 80 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, publicada en el R.O. No. 757 del 7 de marzo de 1975, dispone lo siguiente: "Prohíbese el establecimiento y funcionamiento independiente de toda Organización que tenga como fines o funciones alguno o algunos de los fines que competen a la Policía Nacional. Las organizaciones particulares que a la vigencia de la presente Ley cumplen actividades inherentes a la Policía Nacional, o funcionarán previa autorización otorgada por el Ministro de Gobierno a pedido del Comandante General, de acuerdo con el Reglamento que para el efecto se dictare".

Del texto de este artículo conviene destacar que, como toda norma legal normal, dispuso para el futuro, pero reconoció los derechos adquiridos de las organizaciones particulares que ya existían a la fecha en que entró en vigencia. No obstante esto último, es decir, no obstante la prohibición pura y simple de que se constituyan compañías de seguridad y/o vigilancia, en la práctica, por obligada razón de las circunstancias, han seguido constituyéndose este tipo de sociedades, con la venia del Ministerio de Gobierno pero en contra de la Ley.

Tan es esto cierto, que actualmente existe con plena vigencia un oficio circular SC.IDS.90.068, del 19 de junio de 1990, de la Superintendencia de Compañías, en el cual se advierte a los funcionarios de la misma el exigir autorización previa del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas para la constitución de estas Compañías.

Como estas compañías tienen relación estrecha con la tenencia de armas, es

importante tener presente la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, publicada en el R. O. No. 311 del 7 de noviembre de 1980, la cual en su artículo 10, establece lo siguiente: "Únicamente con la autorización del Ministerio de Defensa Nacional y previo estudio e informe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, se podrá instalar fábricas de armas o de transformación de ellas, de municiones, de recarga y de explosivos, debiendo los interesados sujetarse a las normas y más regulaciones que sobre la materia establezca el Reglamento pertinente".

3.1.2 FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Es el conjunto de saberes que busca establecer, de manera racional, los principios más generales que organizan y orientan el trabajo de una organización, es decir la manera de pensar o de ver las cosas en la empresa.

La filosofía de la empresa **"Amazon ServicesCía. Ltda."**. Es la base para confeccionar objetivos y estrategias para el futuro.

"Ambientes limpios, adecuadamente vigilados para el desarrollo académico en las instituciones educativas"

3.1.2.1 MISIÓN

La misión de una organización se define como un proceso o finalidad de ofrecer producto o servicio a la sociedad para satisfacer una necesidad; en otras palabras la misión es la razón esencial de ser y existir de la empresa y su papel en la sociedad.

Amazon ServicesCía. Ltda., es una empresa que ofrece a las instituciones educativas soluciones completas de limpieza y guardianía, mediante un servicio de calidad, garantizando la satisfacción de las necesidades de los estudiantes,

personal docente, administradores instituciones y padres de familia, desarrollado con personal técnico calificado que garantice el desarrollo normal de actividades académicas.

3.1.2.2 VISION

Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

La visión de una empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización en los próximos años?

Ser una empresa con un reconocido liderazgo en la provincia de Orellana dedicada a la prestación de servicios de limpieza y guardianía, contribuyendo al bienestar en el desarrollo de actividades académicas en instituciones educativas, brindando servicios de calidad.

3.1.2.3 ESLOGAN

“Ambientes limpios, adecuadamente vigilados para el desarrollo académico”

3.1.2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA

OBJETIVO GENERAL

Prestar servicios de limpieza y guardianía, bajo normas de calidad que garanticen un ambiente limpio seguro para el desarrollo de actividades académicas en los establecimientos educativos del cantón Orellana, provincia de Orellana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Alcanzar altos estándares de satisfacción al cliente en nuestra empresa a través de la prestación de servicios con calidad.
- Convertir a los centros educativos en ambientes agradables y seguros.
- Contribuir al desarrollo del buen vivir a los habitantes del cantón Francisco de Orellana.

3.1.2.5 PRINCIPIOS

Importancia Máxima al Cliente

Las actividades de la empresa se orientarán hacia la satisfacción de las necesidades de las instituciones educativas ofreciéndoles servicios de limpieza y guardianía de alta calidad.

Respeto a la naturaleza

Aportar con el trabajo de limpieza y guardianía a la conservación del medioambiente.

Comunicación

Es importante el empleado como persona a quien se respeta su dignidad, estimula su iniciativa, creatividad y se reconocen los méritos y aportes.

La empresa poseerá líneas de comunicación para que los diferentes departamentos de la organización colaboraren entre sí.

Trabajo en Equipo

Todos quienes forman parte de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., deben participar en la solución de problemas cooperando en el logro de la óptima prestación de servicios de limpieza y guardianía.

Calidad

Ofrecer servicios de alta calidad será un paso a la permanencia y el constante crecimiento de la empresa, de esta manera se mantendrá el liderazgo y exitosa competitividad en el mercado de limpieza y guardianía en las instituciones educativas.

3.1.2.6 VALORES

Los valores son descriptores morales que muestran la responsabilidad ética y social en el desarrollo de las labores del negocio.

Los valores son cualidades que las personas cultivan para ser dignos y respetables en la sociedad, los mismos que se adquieren y desarrollan con tesón y esfuerzo.

“Amazon ServicesCia. Ltda.”, adopta los siguientes valores:

- Solidaridad
- Equidad
- Honestidad
- Transparencia
- Lealtad
- Compromiso
- Confianza
- Confidencialidad
- Responsabilidad

3.1.3 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL ADMINISTRATIVA

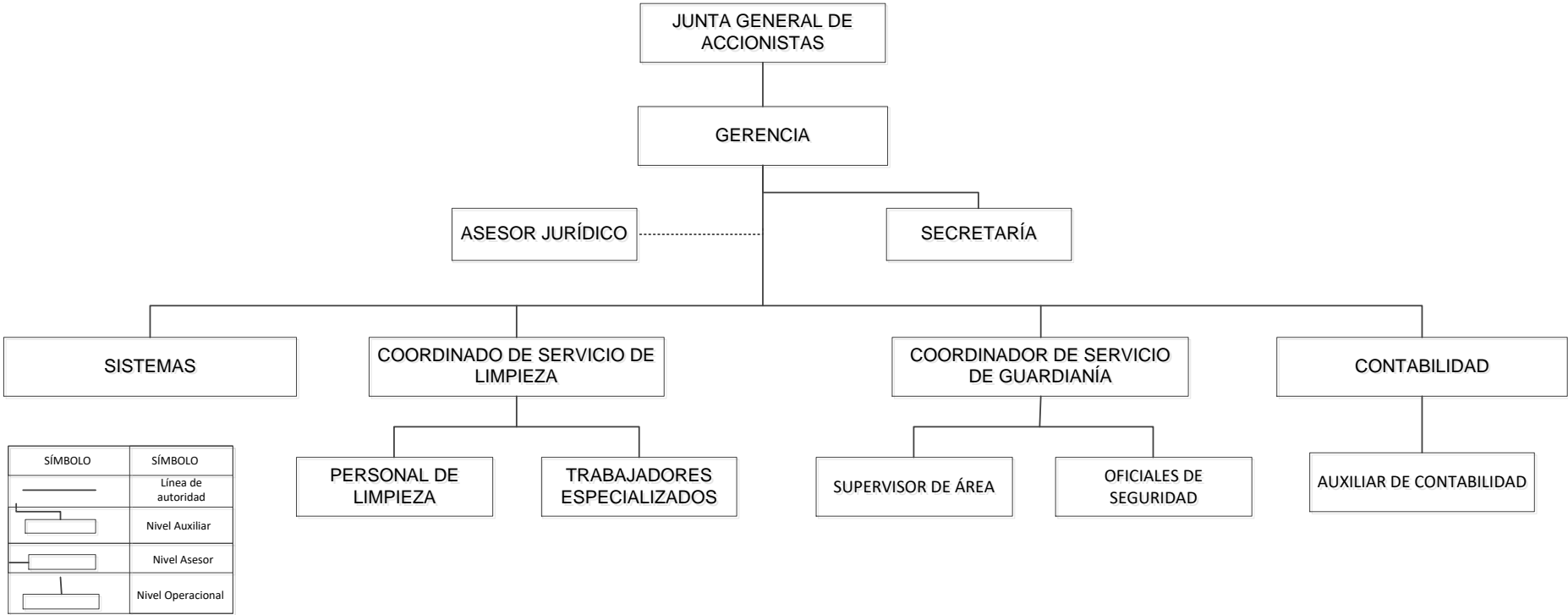
La estructura organizacional, es la organización de cargos y responsabilidades que deben cumplir los miembros de una organización; es un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar en equipo, de forma óptima y alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico y plan de empresa.

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados.

3.1.3.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

En el organigrama estructural representa gráficamente a todas los puestos jerárquicos de la organización, así como sus relaciones de jerarquía o dependencia.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA “AMAZON SERVICES CIA. LTDA.”



Elaborado por: Edison Pilamunga
Fuente: Investigación
Fecha: Mayo del 2013

3.1.3.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL

A continuación se detallara las funciones del personal que conformara la empresa de servicios de limpieza y guardianía “Amazon ServicesCia. Ltda.”

	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	
MISIÓN DEL CARGO	
<p>Es la máxima autoridad de la empresa y sus resoluciones son obligatorias para todos sus órganos internos, en tanto sean concordantes con la Ley, el reglamento, las normas internas. Estas decisiones se realizan en consenso, dando paso a la opinión de todos los socios y llegando al acuerdo más conveniente para la empresa.</p>	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">– La Junta General de Socios es responsable de cumplir y hacer cumplir la ley.– Convocar a las reuniones periódicas ordinarias y extraordinarias.– Presentar junto con los balances de cierre del ejercicio informes acerca de la situación económica, financiera y de las operaciones de la empresa.	



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO:
GERENTE

MISIÓN DEL CARGO

Dirigir y orientar al directorio de la empresa en la toma de decisiones, planeación, políticas, estudios de presupuesto, aprobación de balances. Busca nuevos mercados y clientes a su vez mantiene la buena relación con los clientes actuales.

FUNCIONES

- Se encargara de la administración general.
- Ejecutará proyectos, modelos de negocio según se vaya dando la necesidad.
- Supervisará el desempeño de los trabajadores y empleados.
- Controlará y dará el ejemplo de disciplina.
- Estará a cargo de solucionar cualquier tipo de problema que se suscitase en la administración y funcionamiento eficiente para de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes.
- Deberá llevar a cabo proyectos de mejora, así como también estar encargado de planificar el mejoramiento continuo de los procesos.
- Cumplirá con todos los procedimientos legales que demande el funcionamiento de la empresa.
- Crear programas de publicidad y estrategias promocionales.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar la marcha de la empresa en los aspectos financiero.
- Coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos económicos para el funcionamiento administrativo y financiero de la empresa.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO:

COORDINADOR DEL SERVICIO DE GUARDIANÍA

MISIÓN DEL CARGO

Dirigir y orientar al directorio de la empresa en la toma de decisiones, planeación, políticas, estudios de presupuesto, aprobación de balances. Busca nuevos mercados y clientes a su vez mantiene la buena relación con los clientes actuales.

FUNCIONES

- Coordinación de horarios.
- Inspección del área de trabajo, presentar informe.
- Manejo directo con el nivel operativo.
- Manejo de nómina, asistencia, horas extras del personal.
- Capacitar continuamente al personal de guardianía y vigilancia.
- Capacitar continuamente en el uso permisos para el manejo de armas
- Capacitación al personal con temas relacionados a las funciones que realizan en la empresa.
- Supervisión general de actividades.
- Resolver las quejas de los clientes.
- Supervisar la ejecución de las labores propias del local.
- Mantener actualizada la base de datos de clientes con información completa como frecuencia de compra, valor, entre otras.
- Determinar las necesidades financieras de la empresa.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO:
COORDINADOR DE SISTEMAS

MISIÓN DEL CARGO

Dirigir y orientar al directorio de la empresa en la toma de decisiones, planeación, políticas, estudios de presupuesto, aprobación de balances. Busca nuevos mercados y clientes a su vez mantiene la buena relación con los clientes actuales.

FUNCIONES

- Se encargan del manejo de toda el área informática (Internet, intranet), del equipo de telecomunicación, equipo de seguridad (alarmas), instalación y mantenimiento.
- Coordina actividades con responsables del área de seguridad. Mantiene claves de información y comunicación con personal operativo.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO:

COORDINADOR DEL SISTEMA FINANCIERO

MISIÓN DEL CARGO

Preparar los estados financieros de la empresa y proveer a la gerencia, superintendencia de bancos, ministerios de finanzas y otras entidades que requieran la información contable, confiable de todas las transacciones que realiza la empresa.

FUNCIONES

- Elaborar estados financieros mensuales y proveer dicha información para el control presupuestario.
- Prepara y envía la información mensual y trimestral requerida sobre la situación financiera de la empresa a los organismos de control.
- Prepara informes cada mes para el directorio.
- Realiza declaraciones en el municipio y SRI.
- Presenta balances e informes a la gerencia.
- Coordina la entrega de información y reportes para los auditores externos.
- Coordina con otras áreas la elaboración del cierre de cada mes y cumplimiento del mismo.
- Elabora manuales contables internos.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO:

PERSONAL DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

MISIÓN DEL CARGO

Se encarga de mantener el prestigio de la empresa con una buena relación con el cliente y brindando la mejor atención al momento de brindar el servicio, maneja insumos y equipos, realiza informes emitidos al gerente operativo.

FUNCIONES

- Relación directa con el cliente a diario.
- Realizar el servicio de limpieza en los hogares.
- Manejo de equipos, materiales e insumos relacionados con el servicio que realicen.
- Aplicación del instrumento de evaluación de servicio al cliente.
- Manejo de principios y valores.
- Control de los materiales.
- Crear y mantener el prestigio de la organización por medio de un buen servicio desarrollado.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO:

PERSONAL ESPECIALIZADO

MISIÓN DEL CARGO

Se encarga de mantener el prestigio de la empresa con una buena relación con el cliente y brindando la mejor atención al momento de brindar el servicio, maneja insumos y equipos, realiza informes emitidos al supervisor.

FUNCIONES

- Relación directa con el cliente a diario.
- Realizar las actividades de la cartera de servicios adicionales.
- Manejo de equipos, materiales e insumos relacionados con el servicio que realicen.
- Aplicación del instrumento de evaluación de servicio al cliente.
- Manejo de principios y valores.
- Control de los materiales.
- Crear y mantener el prestigio de la organización por medio de un buen servicio desarrollado.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO:

PERSONAL DEL SERVICIO DE GUARDIANÍA

MISIÓN DEL CARGO

Se encarga de dar seguridad a instalaciones educativas, impidiendo que se provoque agresiones a instalaciones y equipos, en horas de labores educativas y en las que las instalaciones permaneces desocupadas. Se encarga de manejar registros de representantes y padres de familia de estudiantes, permite el ingreso de personas a las instalaciones educativas.

FUNCIONES

- Vigilancia, controles y protección de inmuebles, establecimientos.
- Evitar actos delictivos e infracciones en sus áreas de responsabilidad.
- Colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Prestación de servicios con armas en las instalaciones o servicios que lo requieran.
- Utilización de uniformes y distintivos.
- Ser calificado y seleccionado previamente por la compañía empleadora, de acuerdo a su idoneidad, competencia, experiencia y conocimientos respecto de la función o actividad a desempeñar. La contratación del personal de vigilancia se efectuará con sujeción al Reglamento de la presente Ley;
- Tener ciudadanía ecuatoriana;
- Acreditar la Cédula Militar; y,
- Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas.

3.2 INVESTIGACIÓN DE MERCADO

La investigación de mercado es una técnica que permite recopilar datos, de cualquier aspecto que se desee conocer para, posteriormente, interpretarlos y hacer uso de ellos. Sirven al comerciante o empresario para realizar una adecuada toma de decisiones y para lograr la satisfacción de sus clientes (SECOA, 2000).

El estudio de mercado es un proceso de recolección y análisis de datos acerca de los clientes, competidores y el mercado en el cual se pretende entrar.

Estos datos pretenden ayudar a crear un plan de negocios, sacar al mercado un nuevo producto o servicio, mejorar productos o servicios existentes y expandirse a otros mercados. “El estudio de mercado en la evaluación de proyectos, más que describir y proyectar los mercados relevantes, deberá proporcionar la información de ingresos y egresos que de él se deriven. En este sentido, quien evalúa el proyecto no deberá profundizar más allá de lo que este objetivo plantea” (Sapag, 2009).

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Analizar la situación del mercado actual de la ciudad de Francisco de Orellana respecto a los servicios de limpieza y guardianía, con la finalidad de plantear una propuesta de creación de la empresa “Amazon ServicesCia. Ltda”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los segmentos a los cuales se puede dirigir el producto y servicio.
- Investigar las preferencias de los clientes en cuanto a productos principales y complementarios.

- Conocer el valor económico que el cliente está dispuesto a pagar por los servicios que se ofrecerá.
- Identificar la competencia directa e indirecta de los servicios que ellos ofrecen.
- Analizar ventajas competitivas y desventajas del mercadeo.

3.2.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.

El principal propósito que se persigue con el análisis de la demanda es determinar y medir cuáles son las fuerzas que afectan los requerimientos del mercado con respecto a un bien o servicio, así como determinar la posibilidad de participación del producto del proyecto en la satisfacción de dicha demanda.

La demanda es función de una serie de factores, como son la necesidad real que se tiene del bien o servicio, su precio, el nivel de ingreso de la población, y otros, por lo que en el estudio habrá que tomar en cuenta información proveniente de fuentes primarias y secundarias, de indicadores econométricos, etc.

Para determinar la demanda se emplean herramientas de investigación de mercado, a la que se hace referencia en otras partes (básicamente investigación estadística e investigación de campo).

La investigación se inicia con el análisis de la población que conforman provincial y cantonal; se consideran los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) que para el año 2010.

CUADRO N° 19 POBLACIÓN DE LA PROVINCIA DE ORELLANA POR CANTONES

CANTÓN	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
ORELLANA	38.523	34.272	72.795
AGUARICO	2.652	2.195	4.847
LA JOYA DE LOS SACHAS	19.916	17.675	37.591
LORETO	11.039	10.124	21.163
Total	72.130	64.266	136.396

Fuente: INEC

Elaborado por: Edison Pilamunga

CUADRO N° 20 POBLACIÓN EN EDAD ESCOLAR SEGÚN CENSO DEL 2010

GRUPOS	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
4	998	929	1927
5	1013	929	1942
6	940	912	1852
7	995	1038	2033
8	958	933	1891
9	966	921	1887
10	1032	936	1968
11	813	875	1688
12	822	796	1618
13	862	804	1666
14	833	840	1673
15	844	771	1615
16	764	735	1499
17	774	747	1521
18	782	739	1521
19	658	671	1329
	14054	13576	27630

Fuente: INEC

Elaborado por: Edison Pilamunga

EDUCACIÓN EN LA PROVINCIA DE ORELLANA

CUADRO N° 21 POBLACIÓN QUE ASISTE A ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS

CANTÓN	GRUPOS DE EDAD EN AÑOS					
	DE 3 A 5	DE 6 A 12	DE 13 A 18	DE 19 A 25	26 AÑOS Y MÁS	TOTAL
Orellana	1751	12295	6963	2540	3121	26670
Aguarico	104	751	382	104	152	1493
La joya de los sachas	847	6243	3614	1252	1405	13361
Loreto	544	4175	2138	785	1125	8767
TOTAL	3246	23464	13097	4681	5803	50291

Fuente: INEC

Elaborado por: Edison Pilamunga

CUADRO N° 22 INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA POR PARROQUIAS

PARROQUIAS	INSTITUCIONES EDUCATIVAS
ALEJANDRO LABACA	3
DAYUMA	36
EL DORADO	9
EL EDÉN	1
GARCÍA MORENO	6
INÉS ARANGO	21
LA BELLEZA	35
NUEVO PARAÍSO	10
PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA	47
SAN JOSÉ DE GUAYUSA	10
SAN LUIS DE ARMENIA	3
TARACOA	19
TOTAL	200

Fuente: dirección de Educación Provincia de Orellana

Elaborado por: Edison Pilamunga

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para la investigación se trabaja con las autoridades institucionales de los planteles educativos del cantón Francisco de Orellana que son 200 repartidos en las diferentes parroquias. Y los padres de familia o representantes de 26.670

estudiantes de los diferentes niveles. La muestra se obtendrá mediante la utilización de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nxpq}{(N-1)\frac{E^2}{K^2} + pq}$$

Dónde:

n	=	Tamaño de la muestra
p	=	0,5
q	=	0,5
N	=	200 Directores institucionales 26670 Estudiantes
E	=	5%
K	=	2

DIRECTORES INSTITUCIONALES	PADRES DE FAMILIA
$n = \frac{200 * 0.25}{(200 - 1) \frac{0.1^2}{2^2} + 0.25}$	$n = \frac{26670 * 0.25}{(26670 - 1) \frac{0.1^2}{2^2} + 0.25}$
$n = \frac{50}{(199) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$	$n = \frac{6667.5}{(26669) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$
$n = \frac{50}{(199) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$	$n = \frac{6667.5}{(26669) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$
$n = \frac{50}{(199) * 0.000625 + 0.25}$	$n = \frac{6667.5}{(26669) * 0.000625 + 0.25}$
$n = \frac{50}{0.124 + 0.25}$	$n = \frac{6667.5}{0.1666 + 0.25}$
$n = \frac{50}{0.3743}$	$n = \frac{6667.5}{16.91}$
n = 133.55	n = 394.10
n = 134	n = 394

TIPO DE MUESTREO

En este estudio se aplica el muestreo de tipo no probabilístico. Se aplicará el método de muestreo por conveniencia, ya que la participación del encuestado será voluntaria y a criterio del investigador.

TÉCNICA PARA RECOPIRAR LOS DATOS

La técnica seleccionada para la recolección de información (datos) es la encuesta, ya que se le ha considerado como la más adecuada para este tipo de investigación. La encuesta es una técnica que permite obtener información por escrito acerca del objeto de la investigación a una muestra mediante el uso de un cuestionario.

HERRAMIENTAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

La información recopilada mediante la encuesta se procesará empleando como herramienta el programa informático excel.

FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA

La encuesta es una técnica que se aplica en el estudio de mercado y tiene como finalidad determinar las características específicas del segmento de mercado al cual se pretende dirigir, se puede determinar que parte de este segmento va a utilizar nuestros servicios.

Esta encuesta tiene como finalidad conocer la aceptación de una empresa de servicios de limpieza y guardianía en el cantón Francisco de Orellana. (ANEXOS)

INTERPRETACIÓN DE DATOS

ENCUESTA APLICADA A AUTORIDADES INSTITUCIONALES DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

PREGUNTA Nº 1

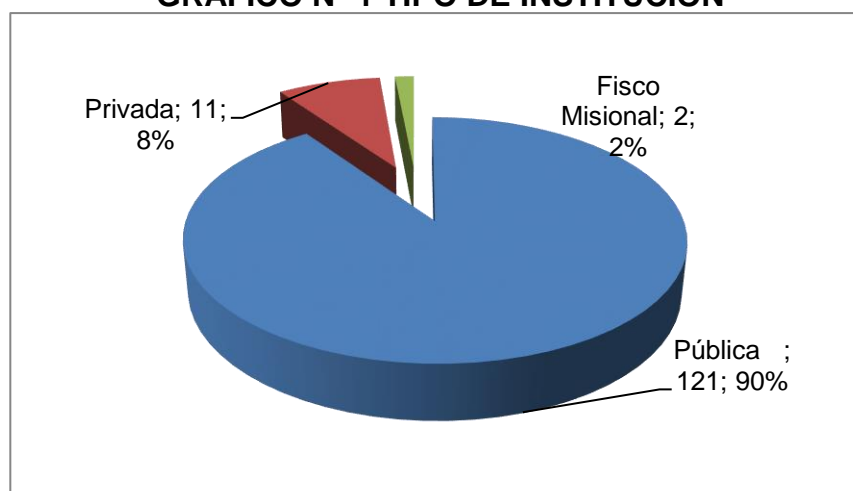
Tipo de institución:

TABLA Nº 1 TIPO DE INSTITUCIÓN

TIPO DE INSTITUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	121	90,3
Privada	11	8,2
Fisco Misional	2	1,5
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 1 TIPO DE INSTITUCIÓN



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población en cuestión el 90,3% pertenecen a instituciones públicas, el 8,2% pertenecen a instituciones privadas y únicamente el 1,5% pertenecen a instituciones fisco misionales.

PREGUNTA Nº 2

Niveles de educación:

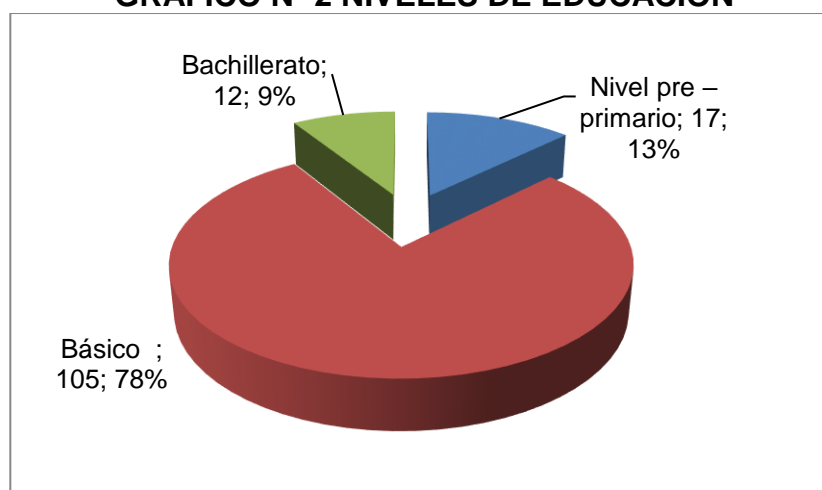
TABLA Nº 2 NIVELES DE EDUCACIÓN

Niveles de educación	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel pre – primario	17	12,7
Básico	105	78,4
Bachillerato	12	9,0
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 2 NIVELES DE EDUCACIÓN



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Del 100% de las autoridades de los diferentes planteles encuestados el 78,4% cuentan con el nivel básico el 12,7% cuentan hasta el nivel pre- primario y el 9% de la población en cuestión cuentan hasta el nivel bachillerato.

PREGUNTA Nº 3

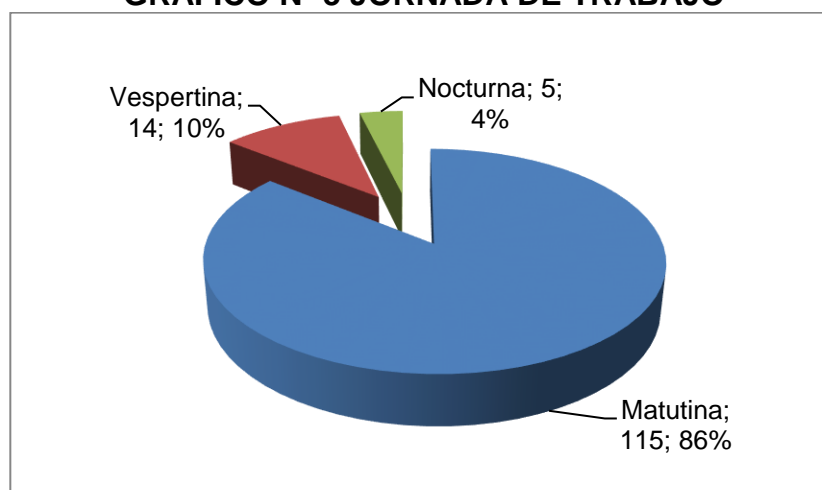
La jornada de trabajo institucional es:

TABLA Nº 3 JORNADA DE TRABAJO

JORNADA DE TRABAJO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Matutina	115	85,8
Vespertina	14	10,4
Nocturna	5	3,7
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 3 JORNADA DE TRABAJO



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población en cuestión el 85,8% de las instituciones educativas tienen una jornada de trabajo matutina el 10,4% trabajan con una jornada de trabajo vespertina y el 3,7% de las instituciones pertenecen a una jornada de trabajo nocturna.

PREGUNTA Nº 4

Número de docentes:

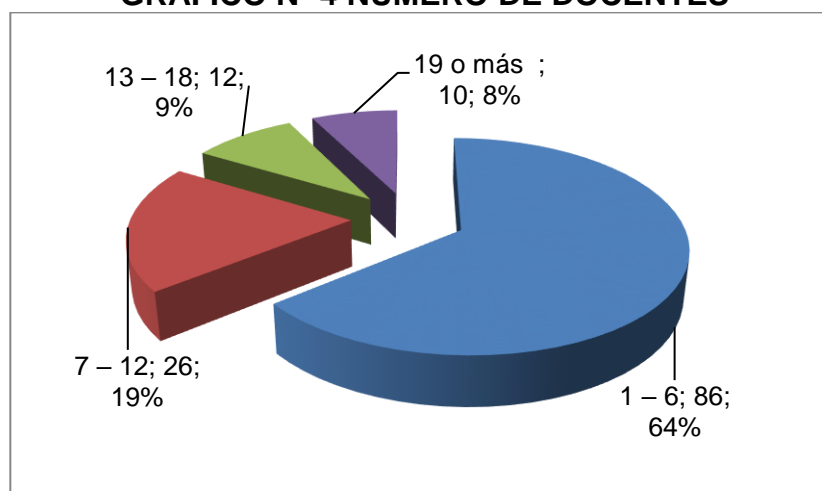
TABLA Nº 4 NÚMERO DE DOCENTES

NÚMERO DE DOCENTES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 – 6	86	64,2
7 – 12	26	19,4
13 – 18	12	9,0
19 o más	10	7,5
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 4 NÚMERO DE DOCENTES



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Del 100% de las autoridades a quienes realizamos la encuesta el 64,2% trabajan con un número de docentes de 1 a 6, el 19,4% de instituciones dentro de la misma laboran 7 a 2 docentes, el 9% de instituciones trabajan con 13 a 18 maestros y el 7,5% tienen 19 o más docentes laborando dentro de la institución.

PREGUNTA Nº 5

Número de estudiantes:

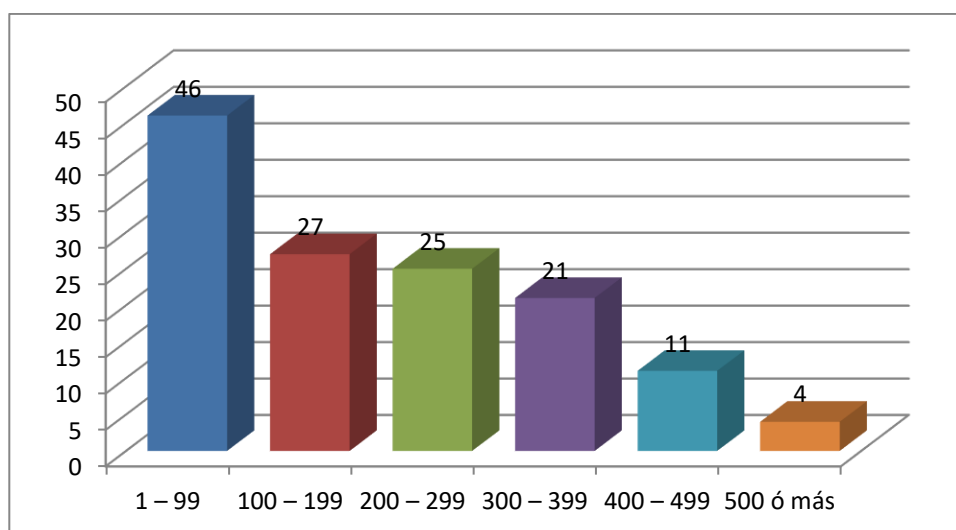
TABLA Nº 5 NÚMERO DE ESTUDIANTES

NÚMERO DE ESTUDIANTES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 – 99	46	34,3
100 – 199	27	20,1
200 – 299	25	18,7
300 – 399	21	15,7
400 – 499	11	8,2
500 ó más	4	3,0
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 5 NÚMERO DE ESTUDIANTES



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

A las autoridades a quienes se les realizó la encuesta se les preguntó el número de estudiantes con el que cuenta la institución educativa la cual dirigen a lo que respondieron lo siguiente el 34,3% manifiestan que trabajan con 1 a 99 estudiantes, el 20,1% tienen de 100ª 199 estudiantes, el 18,7% comentan que tienen un número de estudiantes de 15,7% el 8,2% de las instituciones educativas trabajan con 400 a 499 estudiantes y el 3% laboran con 500 o más estudiantes.

PREGUNTA Nº 6

En la siguiente lista señale el número de:

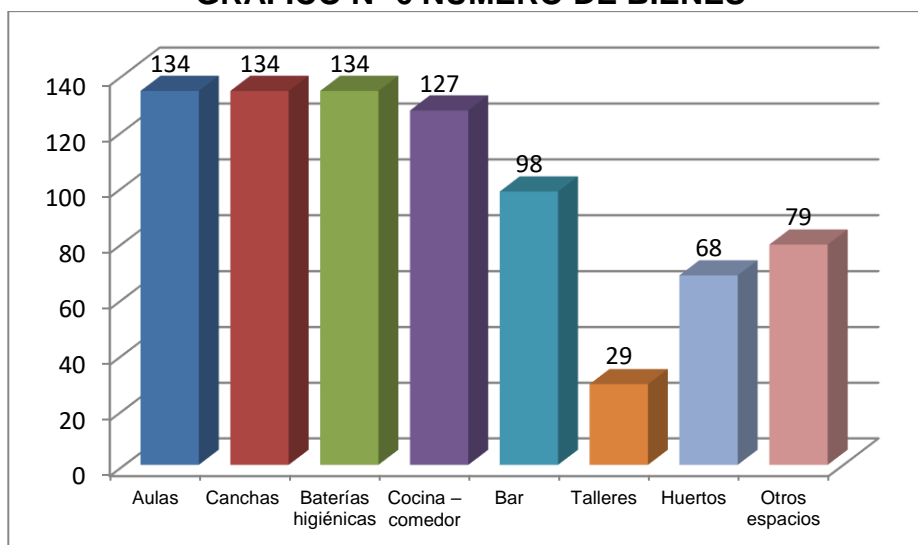
TABLA Nº 6 NÚMERO DE BIENES

NÚMERO DE BIENES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aulas	134	100,0
Canchas	134	100,0
Baterías de servicios higiénicos	134	100,0
Cocina – comedor	127	94,8
Bar	98	73,1
Talleres	29	21,6
Huertos	68	50,7
Otros espacios	79	59,0
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 6 NÚMERO DE BIENES



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Del 100% de las autoridades a quienes realizamos la encuesta el 100% de las instituciones cuentan con aulas, canchas y baterías de servicios higiénicos, el 94,8% de las instituciones cuentan con cocina y comedor, el 73,1% tienen bar a la disposición de los alumnos, el 59% también cuentan con otros espacios el 50,7% realizan huertos dentro de la misma, el 21,6% de la población en cuestión cuentan con talleres para realizar diferentes actividades.

PREGUNTA Nº 7

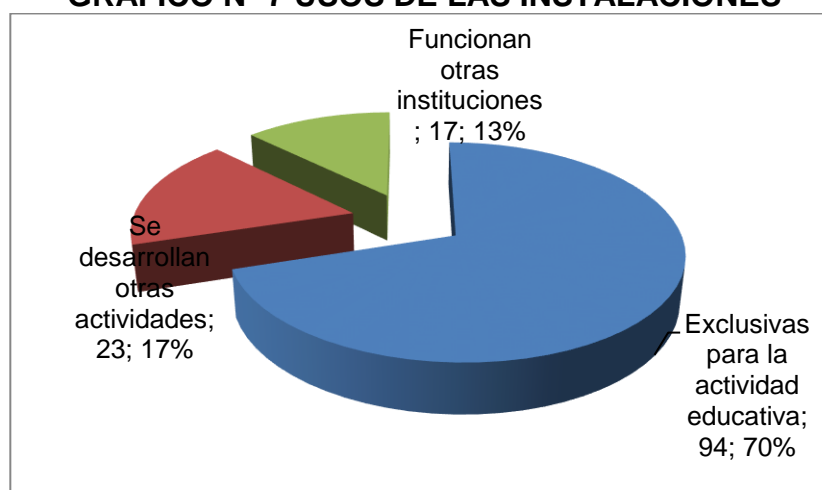
Las instalaciones de la institución son:

TABLA Nº 7 USOS DE LAS INSTALACIONES

USOS DE LAS INSTALACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Exclusivas para la actividad educativa	94	70,1
Se desarrollan otras actividades	23	17,2
Funcionan otras instituciones	17	12,7
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 7 USOS DE LAS INSTALACIONES



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población en cuestión el 70,1% manifestaron que el uso de las instalaciones del plantel es exclusivamente para actividades educativas, el 17,2% hacen uso de sus instalaciones para el desarrollo de otras actividades y el 12,7% manifiestan que funcionan en las instalaciones otros establecimientos.

PREGUNTA Nº 8

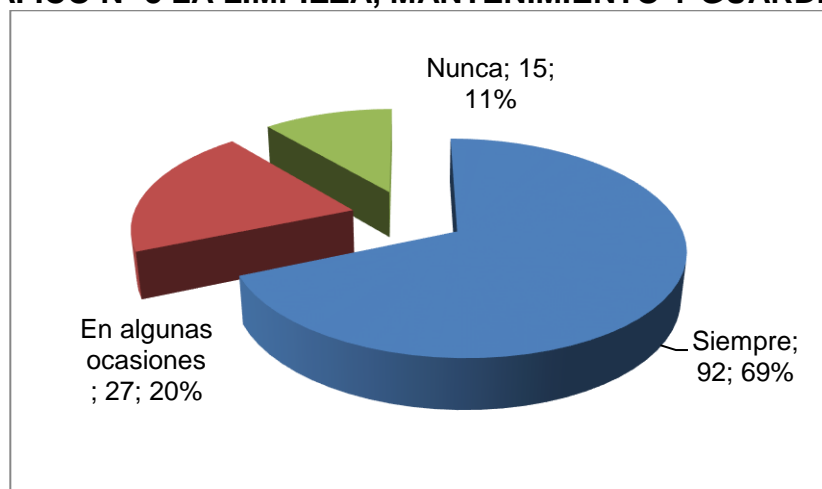
La limpieza, mantenimiento y guardianía de la institución ocasiona problemas entre docentes, padres de familia y autoridades institucionales:

TABLA Nº 8 LA LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y GUARDIANÍA

LA LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y GUARDIANÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	92	68,7
En algunas ocasiones	27	20,1
Nunca	15	11,2
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 8 LA LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y GUARDIANÍA



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Al 100% de la población en cuestión se les pregunta si La limpieza, mantenimiento y guardianía de la institución ocasiona problemas entre docentes, padres de familia y autoridades institucionales para el 68,7% se da siempre estos problemas, el 20,1% manifiestan que en algunas ocasiones mientras que el 11,2% comentan que nunca ha existido dentro del establecimientos estos inconvenientes.

PREGUNTA Nº 9

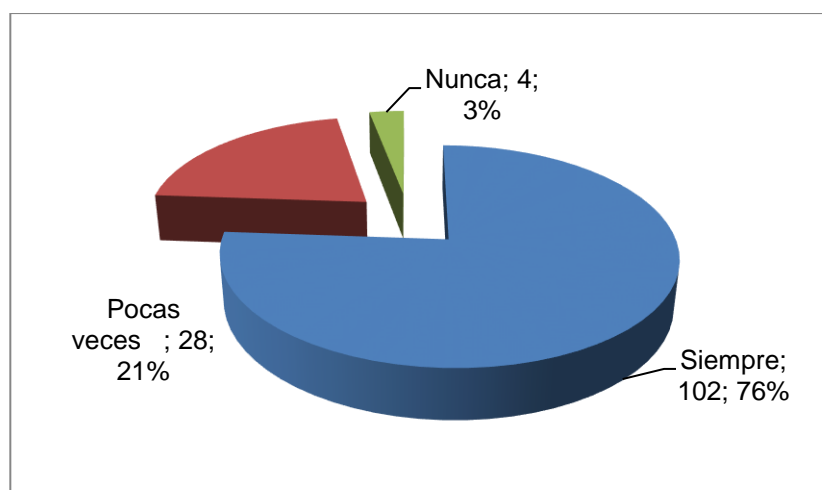
¿Ha tenido inconvenientes por pérdida de bienes institucionales y de los estudiantes?

TABLA Nº 9 INCONVENIENTES POR PÉRDIDA DE BIENES

INCONVENIENTES POR PÉRDIDA DE BIENES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	102	76,1
Pocas veces	28	24,5
Nunca	4	21,7
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 9 INCONVENIENTES POR PÉRDIDA DE BIENES



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población el 76,1% siempre ha tenido inconvenientes por pérdida de bienes institucionales y de los estudiantes, el 24,5% manifiestan que muy pocas veces se ha dado este inconveniente mientras que el 21,7% comentan que nunca han existido estos inconvenientes dentro del establecimiento.

PREGUNTA Nº 10

¿Las instalaciones y espacios de la institución se encuentran adecuadamente custodiados y seguros?

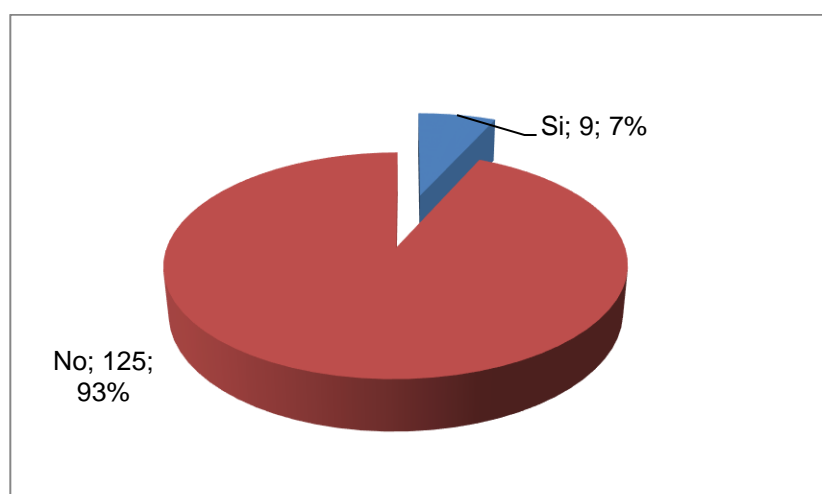
TABLA Nº 10 INSTALACIONES ADECUADAMENTE CUSTODIADOS

INSTALACIONES ADECUADAMENTE CUSTODIADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	6,7
No	125	93,3
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 10 INSTALACIONES ADECUADAMENTE CUSTODIADOS



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Las instalaciones y espacios de la institución se encuentran adecuadamente custodiados y seguros, para el 93,3% manifiestan que no se encuentran seguros las instalaciones de las diferentes instituciones y únicamente el 6,7% cuentan con sus instalaciones seguras.

PREGUNTA Nº 11

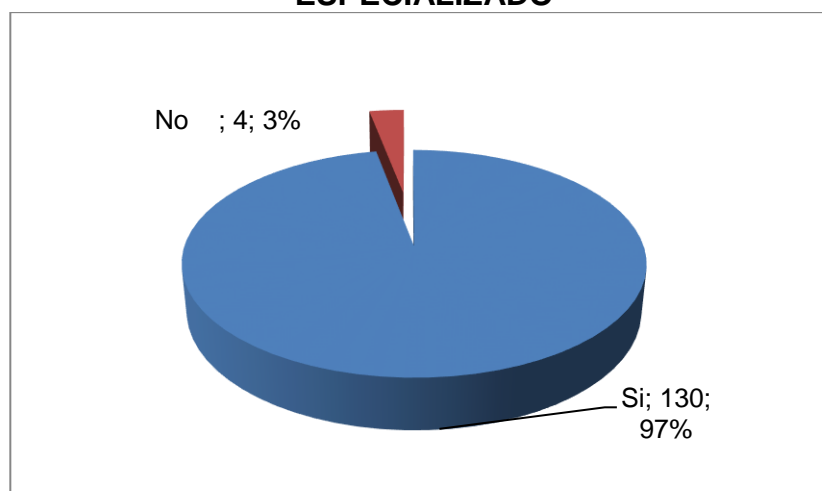
¿El servicio de limpieza, mantenimiento y guardianía debe ser con personal especializado que garantice y contribuya para el normal desarrollo de actividades?

TABLA Nº 11 LIMPIEZA Y GUARDIANÍA CON PERSONAL ESPECIALIZADO

LIMPIEZA Y GUARDIANÍA CON PERSONAL ESPECIALIZADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	130	97,0
No	4	3,0
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 11 LIMPIEZA Y GUARDIANÍA CON PERSONAL ESPECIALIZADO



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Para el 97% de la población en cuestión están de acuerdo que sí, el servicio de limpieza, mantenimiento y guardianía debe ser con personal especializado que garantice y contribuya para el normal desarrollo de actividades mientras que el 3% responden negativamente a la pregunta.

PREGUNTA Nº 12

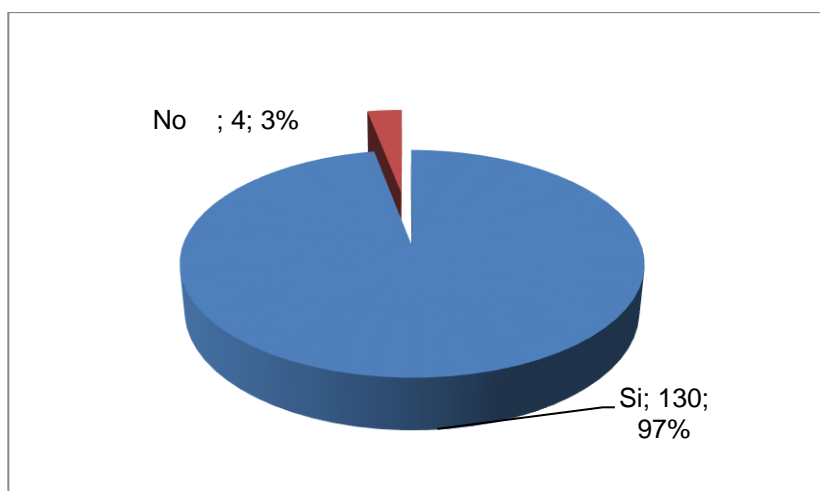
¿La contratación de una empresa de limpieza y guardianía garantizará el normal desarrollo de actividades en la institución?

TABLA Nº 12 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

DESARROLLO DE ACTIVIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	130	97,0
No	4	3,0
total	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 12 DESARROLLO DE ACTIVIDADES



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

El 97% del personal en cuestión manifiestan que si están de acuerdo con la contratación de una empresa de limpieza y guardianía la misma que si va a garantizará el normal desarrollo de actividades en la institución mientras que el 3% de la población en cuestión manifiesta que no garantizará el normal desarrollo de actividades en la institución la contratación de una empresa de limpieza y guardianía.

ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

PREGUNTA Nº 1

¿Conoce las responsabilidades y derechos de los padres de familia, estudiantes y personal docentes de la institución educativa?

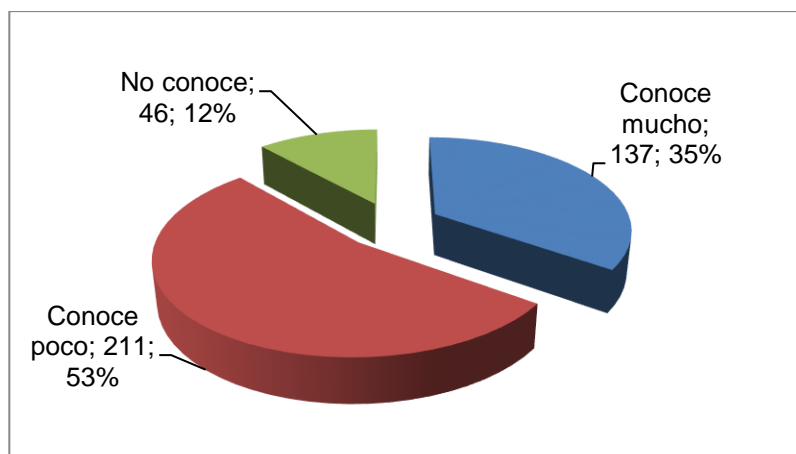
TABLA Nº 13 CONOCE LAS RESPONSABILIDADES Y DERECHOS

CONOCE LAS RESPONSABILIDADES Y DERECHOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conoce mucho	137	34,8
Conoce poco	211	53,6
No conoce	46	11,7
TOTAL	394	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 13 CONOCE LAS RESPONSABILIDADES Y DERECHOS



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Del 100%v de la población encuestada el 53,6% manifiesta que conoce poco sobre las responsabilidades y derechos de los padres de familia, estudiantes y personal docentes de la institución educativa mientras que el 34,8% tiene mucho conocimiento sobre el tema.

PREGUNTA Nº 2

La custodia, mantenimiento y limpieza de bienes muebles e inmuebles de la institución educativa es de:

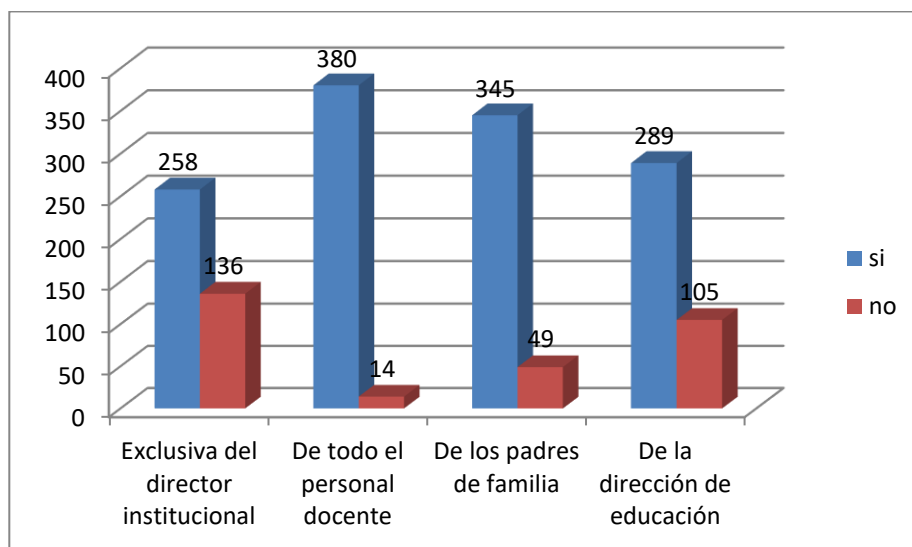
TABLA Nº 14 RESPONSABILIDAD DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA

RESPONSABILIDAD DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA	SI		NO	
	F	%	F	%
Exclusiva del director institucional	258	65,5	136	34,5
De todo el personal docente	380	96,4	14	3,6
De los padres de familia	345	87,6	49	12,4
De la dirección de educación	289	73,4	105	26,6

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 14 RESPONSABILIDAD DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

La custodia, mantenimiento y limpieza de bienes muebles e inmuebles de la institución educativa para el 65,5% de la población es exclusiva del director institucional, el 96,4% opinan que es responsabilidad de todo el personal docente, el 87,6% comenta que es responsabilidad de los padres de familia y el 73,4% nos da a conocer que es responsabilidad de la de la dirección de educación.

PREGUNTA Nº 3

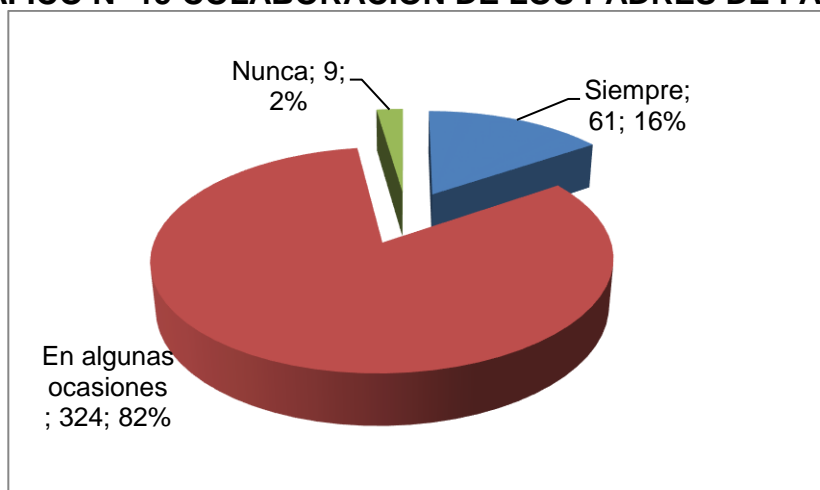
Los padres de familia colaboran con el servicio de limpieza y guardianía en la institución.

TABLA Nº 15 COLABORACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

COLABORACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	61	15,5
En algunas ocasiones	324	82,2
Nunca	9	2,3
TOTAL	394	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 15 COLABORACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Del 100% de los encuestados el 82,2% manifiestan que los padres de familia colaboran con el servicio de limpieza y guardianía en la institución en algunas ocasiones, el 15,5% de la población en cuestión nos da a conocer que los padres de familia siempre colaboran con actividades por el bien del establecimiento y únicamente el 2,3% manifiesta que los padres de familia nunca colaboran con la institución.

PREGUNTA Nº 4

¿En el establecimiento se ocasionan pérdida de bienes institucionales y de los estudiantes?

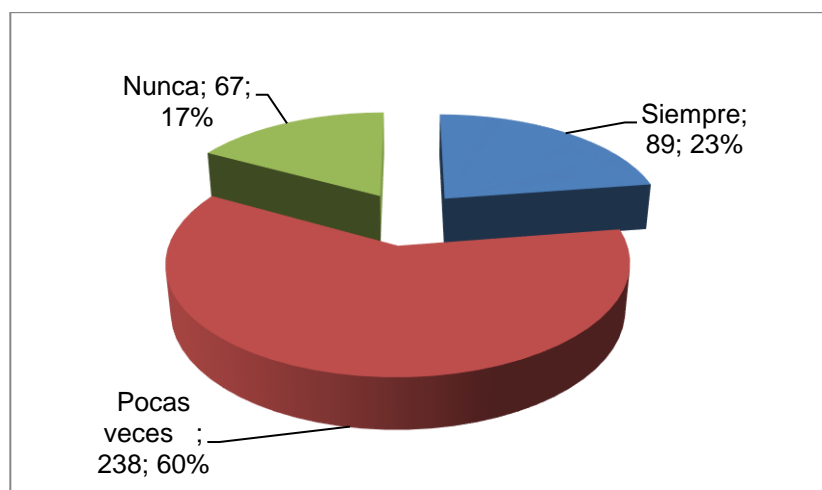
TABLA Nº 16 PÉRDIDA DE BIENES

PÉRDIDA DE BIENES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	89	22,6
Pocas veces	238	60,4
Nunca	67	17,0
TOTAL	394	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 16 PÉRDIDA DE BIENES



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Del 100% de la población el 22,6%% siempre ha tenido inconvenientes por perdida de bienes institucionales y de los estudiantes, el 60,4% manifiestan que muy pocas veces se ha dado este inconveniente mientras que el 17% comentan que nunca han existido estos inconvenientes dentro del establecimiento.

PREGUNTA Nº 5

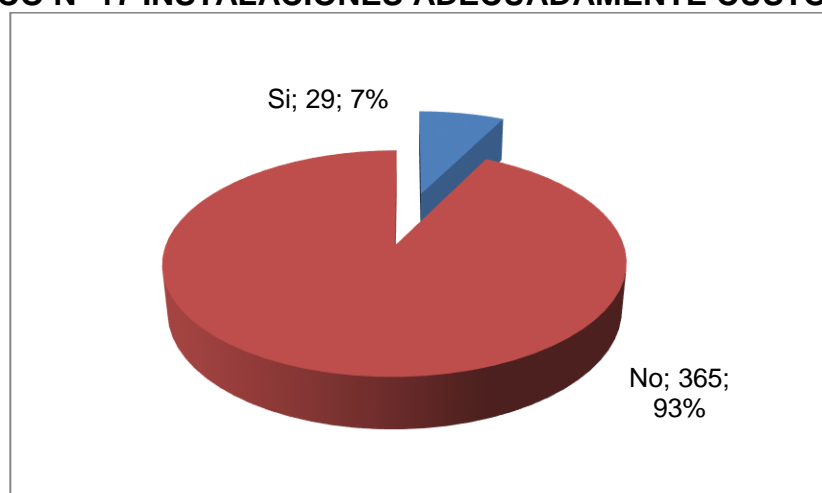
¿Las instalaciones y espacios de la institución se encuentran adecuadamente custodiados y seguros?

TABLA Nº 17 INSTALACIONES ADECUADAMENTE CUSTODIADAS

INSTALACIONES ADECUADAMENTE CUSTODIADAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	7,4
No	365	92,6
TOTAL	394	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 17 INSTALACIONES ADECUADAMENTE CUSTODIADAS



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

De las personas a quienes realizamos la encuesta el 92,6% manifiesta que las instalaciones y espacios de la institución no se encuentran adecuadamente custodiados y seguros mientras que el 7,4% contesta positivamente la pregunta.

PREGUNTA Nº 6

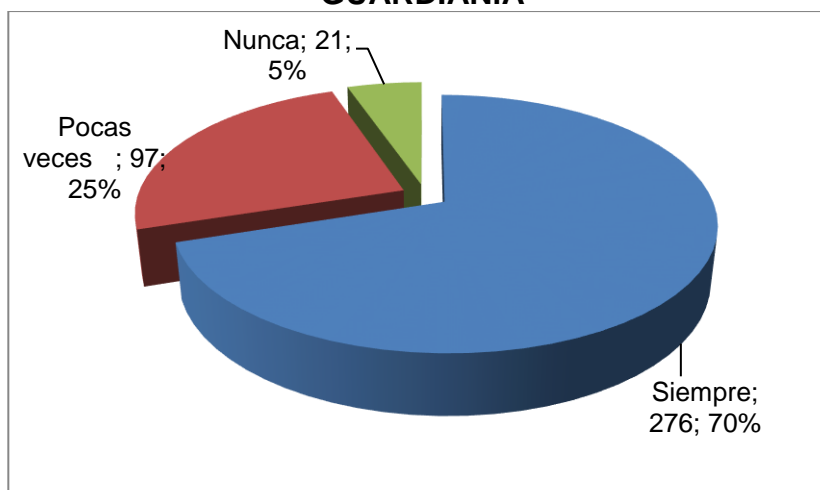
¿El servicio de limpieza y mantenimiento debe ser con personal especializado que garantice y contribuya para el normal desarrollo de actividades?

TABLA Nº 18 PERSONAL ESPECIALIZADO PARA LIMPIEZA Y GUARDIANÍA

PERSONAL ESPECIALIZADO PARA LIMPIEZA Y GUARDIANÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	276	70,1
Pocas veces	97	24,6
Nunca	21	5,3
TOTAL	394	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 18 PERSONAL ESPECIALIZADO PARA LIMPIEZA Y GUARDIANÍA



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Para el 70,1% manifiesta que el servicio de limpieza y mantenimiento debe ser siempre con personal especializado que garantice y contribuya para el normal desarrollo de actividades, el 24,6% nos da a conocer que se debe realizar dicha actividad pocas veces, el 5,3% comenta que nunca se debe realizar dicha actividad con personal especializado que garantice y contribuya para el normal desarrollo de actividades.

PREGUNTA Nº 7

¿La contratación de una empresa de limpieza y guardianía garantizará el normal desarrollo de actividades en la institución?

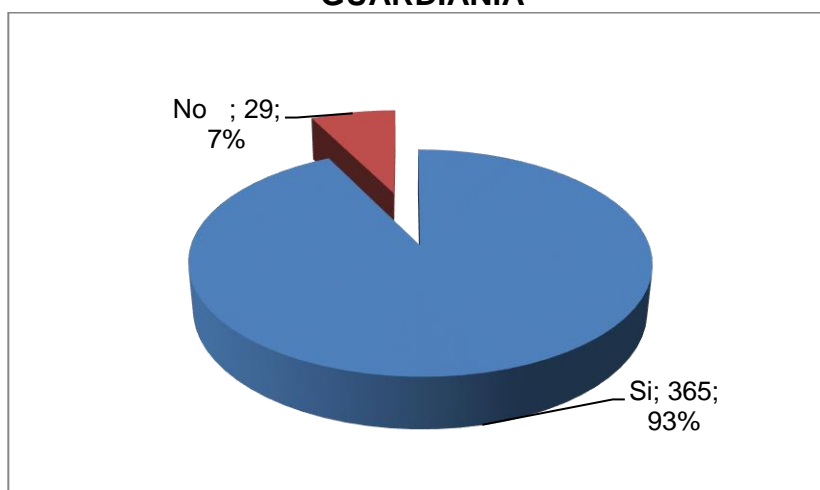
TABLA Nº 19 CONTRATACIÓN DE EMPRESA DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA

CONTRATACIÓN DE EMPRESA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	365	92,6
No	29	7,4
TOTAL	394	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 19 CONTRATACIÓN DE EMPRESA DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

Para el 92,6% de la población en cuestión manifiesta que la contratación de una empresa de limpieza y guardianía si garantizará el normal desarrollo de actividades en la institución mientras que el 7,4 nos da a conocer que una empresa de limpieza y guardianía no garantizará el normal desarrollo de actividades en la institución.

PREGUNTA Nº 8

¿Si la institución contrata el servicio de limpieza y guardianía para el establecimiento usted colaboraría?

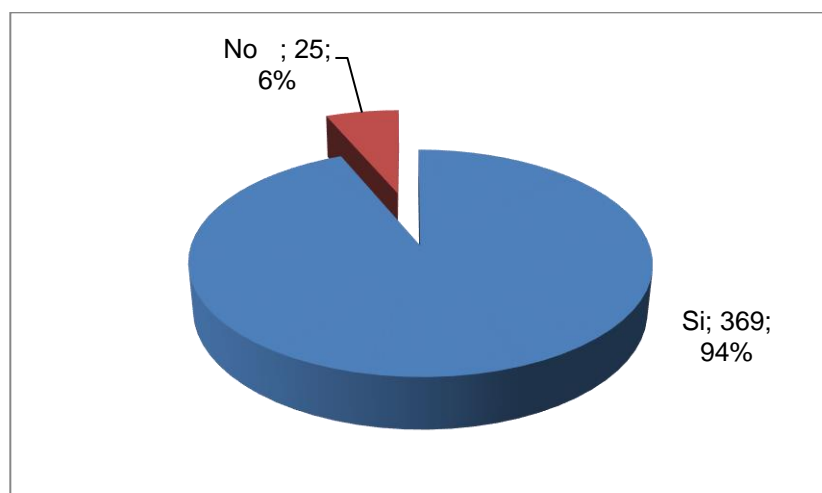
TABLA Nº 20 COLABORACIÓN PARA EL PAGO DE SERVICIOS

COLABORACIÓN PARA EL PAGO DE SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	369	93,7
No	25	6,3
TOTAL	394	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

GRÁFICO Nº 20 COLABORACIÓN PARA EL PAGO DE SERVICIOS



Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013

Encuestador: Edison Pilamunga

INTERPRETACIÓN

El 93,7% de la población están de acuerdo en colaborar si la institución contrata el servicio de limpieza y guardianía para el establecimiento, mientras que el 6,3% de la población no están dispuestas a colaborar con dicha actividad.

DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA

ENCUESTA APLICADA A AUTORIDADES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

PREGUNTA Nº 12

¿La contratación de una empresa de limpieza y guardianía garantizará el normal desarrollo de actividades en la institución?

CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	130	97,0
No	4	3,0
total	134	100

Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

ENCUESTA APLICADA A PADRES DE FAMILIA DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

PREGUNTA Nº 8

¿Si la institución contrata el servicio de limpieza y guardianía para el establecimiento usted colaboraría?

COLABORACIÓN PARA EL PAGO DE SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	369	93,7
No	25	6,3
TOTAL	394	100

Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

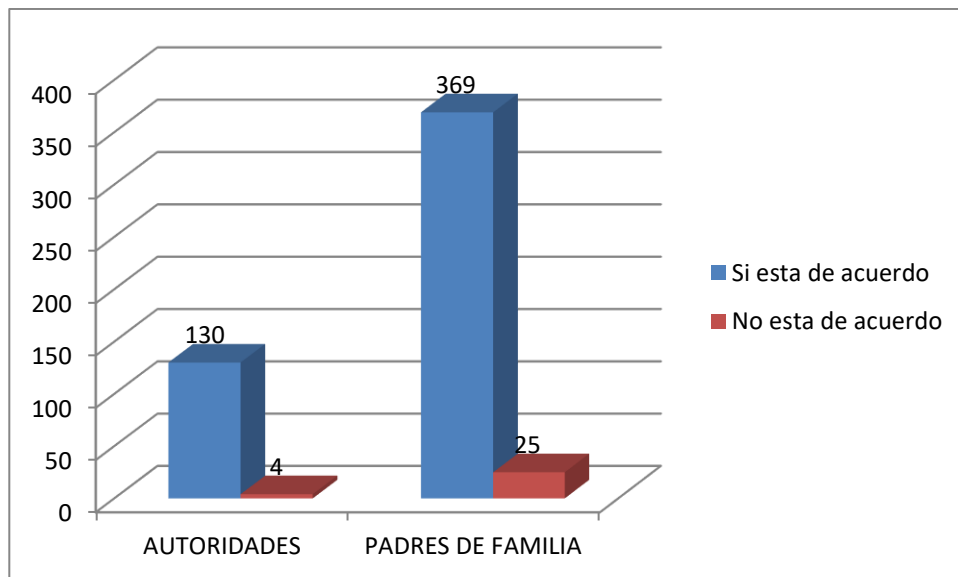
GRUPOS DE INVOLUCRADOS

GRUPO	SI ESTA DE ACUERDO		NO ESTA DE ACUERDO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
Autoridades	130	97,01	4	2,99	134	100
Padres de familia	369	93,65	25	6,35	394	100
TOTAL	499	94,51	29	5,49	528	100

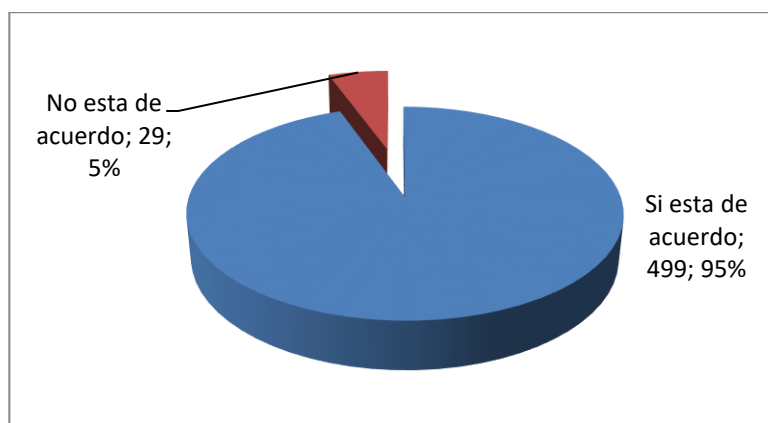
Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

DEMANDA POR SECTORES DE LA CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA



DEMANDA TOTAL DE LA CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA



Para la determinación de la demanda del servicio de limpieza y guardianía para las instituciones educativas del cantón Francisco de Orellana, se consideran las encuestas aplicadas a las autoridades institucionales y los padres de familia. Las respuestas recabadas en las preguntas 12 y 8 respectivamente. Determinan que el 95% están de acuerdo en contratar a una empresa para que se encargue de este servicio.

3.2.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA

Alrededor de 80 mil guardias y 750 empresas de seguridad privada operan en Ecuador.

Su actividad es controlada por la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas.

El vicepresidente de la Asociación de Empresas de Seguridad Privada del Ecuador, Luis Mena Parra, reveló hoy que en el país operan alrededor de 750 compañías de este tipo y hay unos 80 mil guardias cuya actividad es controlada por la Policía Nacional, las Fuerzas Armadas y la Superintendencia del ramo.

Parra explicó que la Policía Nacional, a través de la oficina de control de organizaciones de seguridad privada, y el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, a través del Departamento de Control de Armas, se encargan de monitorear esta actividad.

"A través de esas dos oficinas se controlan a las empresas que tenemos la obligación de reportar, tanto de nuestro personal y de nuestras actividades también, como el uso y porte de armas; en tal virtud, obviamente, nosotros conocemos que con esos registros existen alrededor de 80 mil guardias', declaró a radio Democracia.

Esta actividad nació hace cuatro décadas y actualmente en los registros de la Superintendencia de Compañías se dice que nacieron aproximadamente unas 2.200 compañías de este tipo, "pero de las cuales existen solamente 750 aproximadamente operando y controlas por estas dos oficinas", comentó Parra. (Ecuador , 2012)

EMPRESA FEVISE

EMPRESA	SERVICIOS
FEVISE	Vigilancia Privada.
	Asesoramiento.
	Investigación privada.
	Seguridad bancaria.
	Seguridad industrial.
	Consultoría de seguridad
	Protección con canes
	Seguridad petrolera.

EMPRESA FREVINCO

EMPRESA	SERVICIOS
FREVINCO	Vigilancia Privada.
	Seguridad bancaria.
	Seguridad industrial.
	Consultoría de seguridad
	Seguridad aeroportuaria.
	Protección con canes
	Seguridad petrolera.

EMPRESA GUARDIANÍAS ECUATORIANAS

EMPRESA	SERVICIOS
GUARDIANÍAS ECUATORIANAS	Vigilancia Privada.
	Seguridad bancaria.
	Seguridad industrial.
	Consultoría de seguridad
	Seguridad aeroportuaria.
	Seguridad electrónica
	Seguridad petrolera.

EMPRESA PANAMPRO

EMPRESA	SERVICIOS
PANAMPRO	Vigilancia Privada.
	Seguridad bancaria.
	Seguridad industrial.
	Consultoría de seguridad
	Seguridad electrónica
	Seguridad petrolera.

EMPRESA S.G.T. SEGUTOIRING

EMPRESA	SERVICIOS
S.G.T. SEGUTOIRING	Vigilancia Privada.
	Seguridad bancaria.
	Seguridad petrolera.

EMPRESA GRUPO LAAR

EMPRESA	SERVICIOS
GRUPO LAAR	Asesoramiento e investigación
	Seguridad bancaria.
	Consultoría de seguridad
	Protección con canes
	Curso de seguridad para ejecutivos.
	Seguridad administrativa
	Seguridad electrónica
	Asesoramiento.
	Seguridad petrolera.

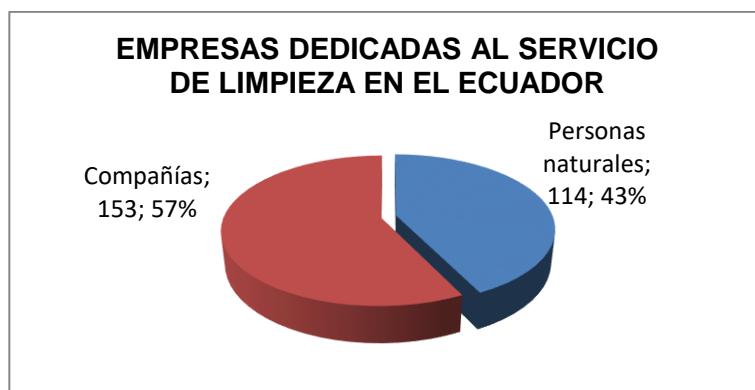
EMPRESAS DE SEGURIDAD EN LA PROVINCIA

NOMBRE	CONFORMACIÓN	ACTIVIDAD
GUAMI SACHA SEGURIDAD CIA. LTDA.	Sociedades	Actividades de vigilancia y protección realizado ya sea por personal empleado para proteger a personas o propiedades a través del patrullaje de calles, o como guardaespaldas, guardianes y serenos para edificios de apartamentos, oficinas, fabricas, obras en construcción, hoteles, teatros, detectives de almacenes o mediante perros guardianes, vehículos blindados, etc.
VIGILANCIA INTEGRAL REMOTA ORIENTAL VIRO CIA LTDA	Sociedades	
PANEZO SOLIZ EDIXON ANTONIO	Personas Naturales	
CHAVEZ PEZO BYRON MELCHOR	Personas Naturales	
CISCORSECURITY CIA. LTDA	Sociedades	

EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO DE LIMPIEZA EN EL ECUADOR

EMPRESAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personas naturales	114	42,70
Compañías	153	57,30
TOTAL	267	100,00

Fuente: Ministerio de Relaciones laborales (El Comercio.com, 2012)
Elaborado por: Edison Pilamunga

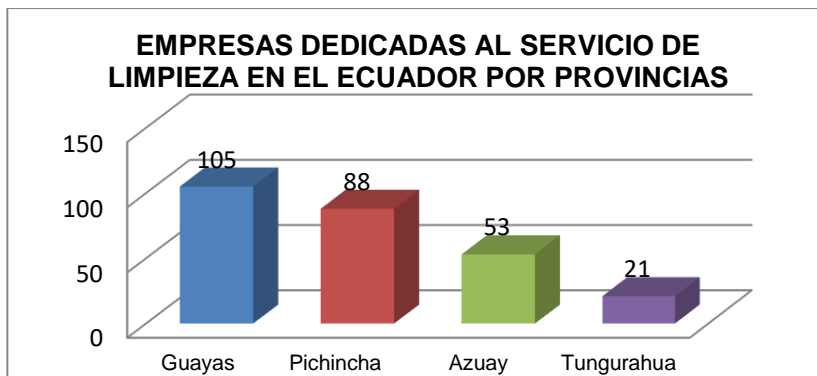


Fuente: Ministerio de Relaciones laborales (El Comercio.com, 2012)
Elaborado por: Edison Pilamunga

EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO DE LIMPIEZA EN EL ECUADOR POR PROVINCIAS

PROVINCIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guayas	105	39,33
Pichincha	88	32,96
Azuay	53	19,85
Tungurahua	21	7,87
TOTAL	267	100,00

Fuente: Ministerio de Relaciones laborales (El Comercio.com, 2012)
Elaborado por: Edison Pilamunga



Fuente: Ministerio de Relaciones laborales (El Comercio.com, 2012)
Elaborado por: Edison Pilamunga

- De las empresas registradas en el servicio de vigilancia trabajan en empresas de servicios petroleros en la provincia de Orellana.
- Tres empresas dan servicio de limpieza a empresas vinculadas a la actividad petrolera.
- El servicio de guardianía y limpieza en las instituciones educativas del cantón Orellana no tiene oferta.

3.2.3 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA

Instituciones educativas del cantón Orellana por parroquias

PARROQUIA	INSTITUCIONES EDUCATIVAS
ALEJANDRO LABACA	3
DAYUMA	36
EL DORADO	9
EL EDÉN	1
GARCÍA MORENO	6
INÉS ARANGO	21
LA BELLEZA	35
NUEVO PARAÍSO	10
PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA	47
SAN JOSÉ DE GUAYUSA	10
SAN LUIS DE ARMENIA	3
TARACOA	19
TOTAL	200

Fuente: Ministerio de Relaciones laborales (El Comercio.com, 2012)
Elaborado por: Edison Pilamunga

PREGUNTA Nº 5
Número de estudiantes

Número de estudiantes	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 – 99	46	34,3
100 – 199	27	20,1
200 – 299	25	18,7
300 – 399	21	15,7
400 – 499	11	8,2
500 ó más	4	3,0
TOTAL	134	100

Fuente: Encuesta aplicada / Abril 2013
 Encuestador: Edison Pilamunga

Establecimientos educativos en el cantón Orellana

NÚMERO DE ESTUDIANTES	MUESTRA	UNIVERSO	PORCENTAJE
1 – 99	46	69	34,3
100 – 199	27	40	20,1
200 – 299	25	37	18,7
300 – 399	21	31	15,7
400 – 499	11	16	8,2
500 ó más	4	6	3,0
TOTAL	134	200	100

Fuente: Investigación
 Elaborado por: Edison Pilamunga

Para la investigación se consideran los establecimientos con una población estudiantil superior a los 200 alumnos.

Son establecimientos de fácil acceso y se encuentran asentados en sectores con mayor población.

ESTABLECIMIENTOS DEL CANTÓN ORELLANA

NÚMERO DE ESTUDIANTES	UNIVERSO
200 – 299	37
300 – 399	31
400 – 499	16
500 ó más	6
TOTAL	90

Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

En la investigación se determina que el 95% de directivos institucionales y padres de familia están de acuerdo para contratar con empresas dedicadas al servicio de limpieza y guardianía

NÚMERO DE ESTUDIANTES	UNIVERSO	95%
200 – 299	37	35
300 – 399	31	29
400 – 499	16	15
500 ó más	6	6
Total	90	86

Fuente: Investigación
Elaborado por: Edison Pilamunga

La demanda insatisfecha en las instituciones educativas del cantón Orellana es de 86 establecimientos

3.2.4 MERCADEO Y COMERCIALIZACIÓN

Desarrollar campañas informativas y educativas en donde se pueda capacitar al personal docente, autoridades institucionales, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas sobre el servicio de limpieza, mantenimiento y guardianía.

- Ofrecer servicios de limpieza y guardianía que se adapten completamente a las necesidades de las instituciones educativas.
- Cumplir con las expectativas personal docente, autoridades institucionales, padres de familia y estudiantes brindando un servicio ágil y dinámico con procesos flexibles que permitan hacer eficiente el trabajo y generar respuestas inmediatas en limpieza y custodia de instalaciones educativas.

- Realizar alianzas estratégicas como proveedoras de servicios de limpieza y guardiana con el Ministerio de Educación, instituciones que ocupan las instalaciones de los centros educativos, organizadores de eventos dentro de las instalaciones educativas, empresas de servicios y explotación petrolera que aportan con recursos como parte del balance social.
- Crear propuestas accesibles que beneficien a todas las instituciones y garanticen la seguridad de los estudiantes durante la permanencia en la institución.

3.3 ESTUDIO TÉCNICO

Un estudio técnico permite proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren, lo que además admite verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas. Este análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por tanto, los costos de inversión y de operación requeridos, así como el capital de trabajo que se necesita.

El estudio técnico es aquel que presenta la determinación del tamaño óptimo de la planta, determinación de la localización óptima de la planta, ingeniería del proyecto y análisis organizativo, administrativo y legal.

Los aspectos que se relacionan con la ingeniería del proyecto son probablemente los que tienen mayor incidencia sobre la magnitud de los costos y las inversiones que deberán efectuarse a la hora de implementar un proyecto.

En el análisis de la viabilidad financiera de un proyecto, el estudio técnico cumple la función de proveer información para cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertinentes. (Sapag, 2008)

Una de las conclusiones más importantes derivada en este estudio, es que se

deberá definir la función de producción que optimice el empleo de los recursos disponibles en la producción del bien o servicio del proyecto. De aquí podrá obtenerse la información de las necesidades de capital, mano de obra y recursos materiales, tanto para la puesta en marcha como para la posterior operación del proyecto. (Sapag, 2008)

3.3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño de un proyecto es su capacidad de producción durante un periodo de tiempo de funcionamiento que se considera normal para las circunstancias y tipo de proyecto de que se trata. El tamaño de un proyecto es una función de la capacidad de producción, del tiempo y de la operación en conjunto.

3.3.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

En cuanto a la localización del proyecto se toma en consideración factores que permiten determinar la factibilidad del mismo, tales como, ubicación, sector, afluencia de turistas, competencia y viabilidad.

MACRO LOCALIZACIÓN

La macro localización consiste en detallar en términos generales la localización del proyecto.

LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	
PROVINCIA	ORELLANA
CIUDAD	FRANCISCO DE ORELLANA
ÁREA	URBANA
SECTOR	CENTRO

MICRO LOCALIZACIÓN

Es el detalle del punto exacto en el cuál se instalará la empresa de servicios de limpieza y guardianía “Amazon ServicesCia. Ltda.”. Hay algunas variables que se debe considerar para establecer el micro localización como son:

- Distancias
- Disponibilidad de espacio para parqueadero
- Seguridad del medio
- Costos (de alquiler o compra)
- Disponibilidad de servicios básicos
- Vías de acceso
- Actividades del medio

3.3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

Comprende los aspectos técnicos y de infraestructura que permitan el proceso de fabricación del producto o la prestación del servicio, así tenemos:(Contrina, 2005)

INFRAESTRUCTURA

Todo proceso de prestación de servicios se realiza en un lugar físico y dicho lugar debe responder a las necesidades de los procesos que allí se van a realizar, en tal sentido establecer las características del local o de la infraestructura en donde se van a llevar estos procesos de producción o de prestación de servicios, para lo cual se tiene que considerar:

DISTANCIAS

Por la naturaleza de las actividades la empresa desarrolla su trabajo en instituciones educativas ubicadas en la cabecera cantonal, parroquias y comunidades, las mismas que se encuentran a diferentes distancias, lo

importante es que desde el lugar de la empresa se tenga la facilidad de traslado y movilización para optimizar el tiempo o llegar en forma rápida en caso de surgir inconvenientes en las instalaciones.

DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS Y PARQUEADEROS

Las actividades de limpieza y guardianía, necesita de vehículos y motocicletas para el traslado del personal así como el de materiales e insumos referentes a cada segmento, un espacio dedicado a bodega, el parqueadero de clientes estará perfectamente definido y separado del de los vehículos de la empresa para poder operar.

SEGURIDAD

Las instalaciones contarán con los elementos necesarios que garanticen el normal desenvolvimiento de actividades del personal que labora, para visitantes, clientes será un espacio garantizado que contará con la vigilancia y cuidado del personal asignado a este servicio.

COSTOS (de alquiler o compra)

Para iniciar las actividades es recomendable buscar un local en el que se pueda adaptar a las necesidades de espacio que requiere la empresa. Se cuenta con viviendas y locales contruidos para arrendamiento.

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS

En este sector se dispone servicios básicos de alcantarillado, electricidad, telefonía fija y celular, transporte e internet.

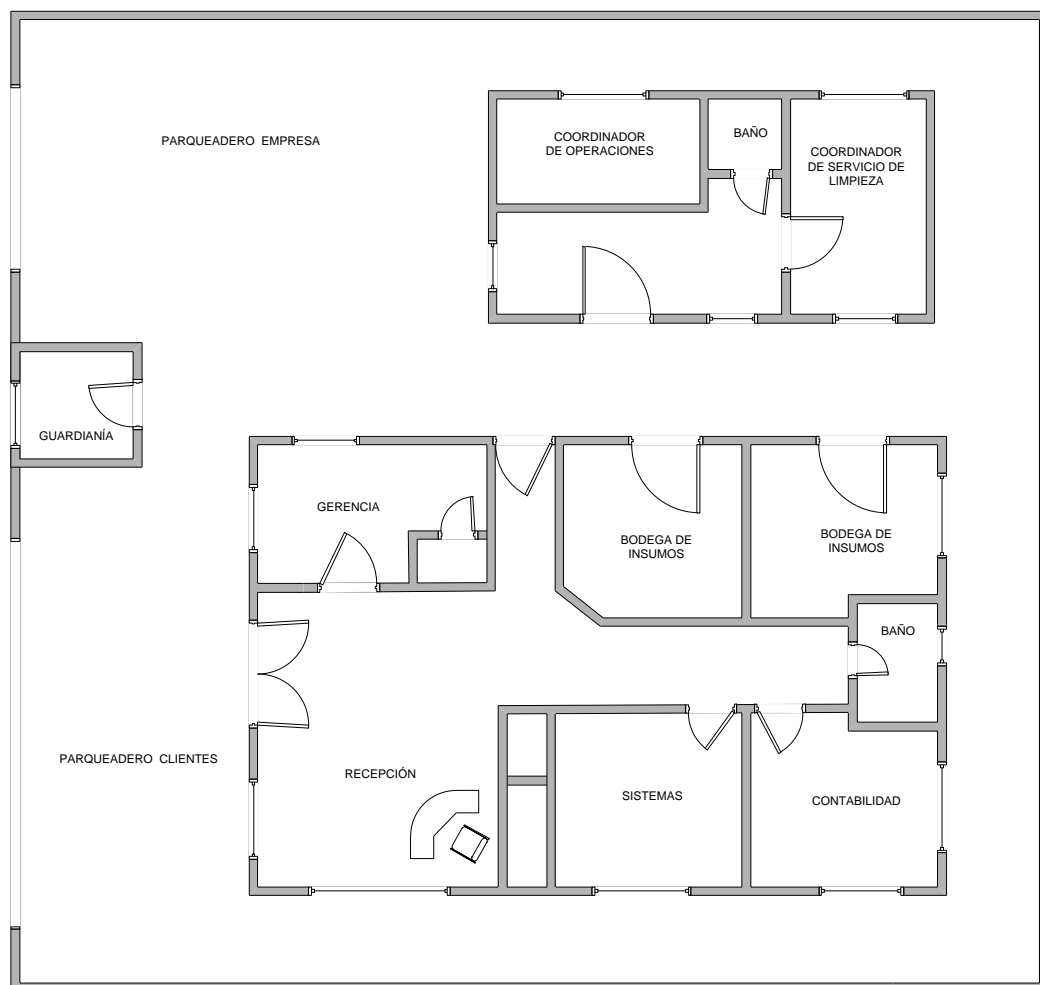
DESCRIPCIÓN FÍSICA

La descripción física del lugar se basa en las dimensiones del establecimiento a ser utilizado y en las características relacionadas con el servicio de limpieza y guardianía.

ÁREAS FÍSICAS

- ÁREA DE RECEPCIÓN
- ÁREA DE COMUNICACIONES Y OPERACIONES
- ÁREA DE BODEGA, MANTENIMIENTO Y DESCARGA
- ÁREA DE PARQUEO PARA CLIENTES Y VEHÍCULOS DE LA EMPRESA
- ÁREA ADMINISTRATIVA
- GUARDIANÍA
- ÁREA DE SSHH

PLANOS DE LAS INSTALACIONES



Fuente: Investigación
Elaborado por: Edison Pilamunga

El proyecto estará ubicado en la entrada principal del cantón Avenida Nueve de Octubre vía a Loreto. Permitiendo un fácil acceso y movilización a los diferentes puestos de trabajo sean de guardianía o en donde esté programada hacer tareas de limpieza.

EQUIPAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO

En cuanto al equipamiento, consiste en todos y cada uno de los componentes necesarios para el funcionamiento del establecimiento tales como:

- Muebles y enseres.
- Equipos de oficina
- Equipos de comunicación
- Equipos de limpieza

TECNOLOGÍA Y EQUIPOS

Consiste en definir el tipo de maquinarias y equipos serán necesarios para poder realizar la prestación del servicio:

SERVICIO DE LIMPIEZA

- Aspiradora seco/húmedo con accesorios
- Enceradora/abrillantadora
- Lavadora de alfombras con accesorios
- Hidrolavadora
- Motopodadora
- Máquina para fumigar
- Furgoneta

SERVICIO DE VIGILANCIA

- Camioneta blindada doble cabina 4x4
- Motocicletas
- Bicicletas

MATERIAL LOGÍSTICO

- Chalecos antibalas
- Cascos
- Pistola
- Radio comunicador
- Uniforme

MUEBLES DE OFICINA

- Archivador
- Escritorio ejecutivo
- Mesa de reuniones
- Sillas
- Sillones ejecutivos
- Pizarra tiza líquida.

PROCESOS DE SERVICIOS

En toda actividad productiva o de servicios existen procesos que permiten llevar a cabo la producción de un producto o generación del servicio de una manera eficiente que permite un flujo constante de la materia prima, eficiencia en el uso del tiempo, orden, etc. Por tal motivo es importante diseñar los subprocesos dentro del proceso de producción de tal manera que pueda darse un proceso óptimo en la fabricación del producto o la prestación del servicio.

SERVICIO DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA

PROCESO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

SUBPROCESO 1: Contratación del servicio en la oficina

ACTIVIDADES:

- Ingreso del cliente
- Bienvenida por parte de la recepcionista

- Escuchar requerimientos del cliente
- Preguntar si ha contratado anteriormente el servicio
- Si ha contratado anteriormente el servicio realiza una entrevista para determinar el servicio que necesita el cliente
- Indicar el precio del servicio
- Aceptación del servicio por parte del cliente
- Coordinación del día y hora para brindar el servicio
- Verificar en el sistema el día y hora
- Preguntar la forma de pago
- Si es al contado cancelará cuando haya recibido el servicio
- Si no paga al contado debe cancelar el servicio en recepción
- Despedida del cliente

SUBPROCESO 2: Contratación del servicio en el establecimiento educativo

ACTIVIDAD:

- Concertar cita entrevista con autoridades de la institución educativa
- Visitar el establecimiento educativo
- Exponer los servicios que presta la empresa
- Escuchar el requerimiento del cliente
- Elaborar propuesta de servicio con especificaciones y valores.
- Visitar la institución educativa y exponer las características, condiciones, valores del servicio.
- Aceptación del servicio por parte del cliente
- Coordinación de fechas y horarios.
- Verificar en el sistema el día y hora
- Preguntar la forma de pago
- Despedida

PROCESO: EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

SUBPROCESO: Limpieza de instalaciones de instituciones educativas

ACTIVIDADES:

Recepcionista secretaria:

- Entrega de hoja de supervisión de institución educativa
- Entrega de insumos, materiales y equipos al personal de trabajo

Personal de limpieza:

- Tomar los insumos, materiales y equipos
- Traslado hacia la institución educativa.
- Llegada a la institución educativa.
- Preparación de los materiales e insumos necesarios para el servicio
- Realizar el trabajo
- Llenar hojas de trabajo
- Comprobar con autoridades institucionales el trabajo desarrollado
- Firmar con directivo la conformidad del servicio.
- Escribir novedades
- Regresar a la empresa devolver insumos, materiales equipos.
- Entregar informe a secretaría.

Gerente Operativo:

- Inspección del trabajo
- Revisión de insumos, materiales y equipos
- Preguntar al cliente si desea llenar el cuestionario sobre evaluación del servicio
- Entrega de factura
- Recibir el pago
- Coordinación de nueva cita
- Despedida del cliente

SERVICIO DE GUARDIANÍA A INSTALACIONES FÍSICA

PROCESO: SERVICIO

SUBPROCESO 2: Servicio de guardianía a instalaciones educativas

ACTIVIDADES:

Recepcionista secretaria:

- Entrega de hoja de supervisión de institución educativa a inspector de operaciones

Coordinador de operaciones de guardianía:

- Inspección y evaluación de instalaciones de instituciones educativas.
- Planificación de estrategia
- Adecuar estación de guardia en las instituciones educativas
- Selección de personal
- Visita a instalaciones y emisión de órdenes para el cumplimiento del trabajo
- Entrega de equipos a guardias

Guardias:

- Trasladarse hacia la institución educativa.
- Presentarse con documentos a las autoridad de la institución educativa
- Reportar llegada y novedades encontradas
- Recorrer instalaciones
- Recabar documentos e identificaciones.
- Llenar hoja de novedades y esperar el relevo
- Regresar a las instalaciones de la empresa
- Devolver implementos y retirarse a su domicilio.

Gerente Operativo:

- Inspección del trabajo
- Preguntar al cliente si desea llenar el cuestionario sobre evaluación del servicio

3.4 ESTUDIO FINANCIERO

INVERSIÓN INICIAL

EMPRESA AMAZON SERVICES CIA. LTDA.

CUADRO N ° 23 INVERSIÓN INICIAL (USD)

ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS	VALOR
Terreno	45.000,00
Infraestructura	55.000,00
Equipo de guardianía	53.220,00
Equipo de limpieza	13.200,00
vehículo servicio de limpieza	34.000,00
Vehículo de guardianía	30.000,00
Muebles	2.060,00
Equipo de oficina	2.180,00
ACTIVOS FIJOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	
Equipo de oficina	2.520,00
Muebles de oficina	2.220,00
SUBTOTAL	239.400,00
ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de constitución	16.250,00
SUBTOTAL	16.250,00
CAPITAL DE TRABAJO	
Operativo	25.000,00
Administrativo	3.000,00
SUBTOTAL	28.000,00
INVERSIÓN TOTAL	283.650,00

Elaborado por: Edison Pilamunga

ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN

CUADRO N ° 24 ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN (USD)

ACTIVOS FIJOS	VALOR	CRÉDITO BANCARIO	APORTE DE CAPITAL
OPERATIVOS			
Terreno	45.000,00		45.000,00
Infraestructura	55.000,00	5000	50.000,00
Equipo de guardianía	53.220,00	50000	3.220,00
Equipo de limpieza	13.200,00		13.200,00
Vehículo servicio de limpieza	34.000,00	30000	4.000,00
Vehículo de guardianía	30.000,00	30000	
Muebles	2.060,00		2.060,00
Equipo de oficina	2.180,00		2.180,00
ADMINISTRACIÓN Y VENTAS			
Equipo de oficina	2.520,00		2.520,00
Muebles de oficina	2.220,00		2.220,00
SUBTOTAL	239.400,00		239.400,00
ACTIVOS DIFERIDOS			
Gastos de constitución	16.250,00	15000	1.250,00
SUBTOTAL	16.250,00		16.250,00
CAPITAL DE TRABAJO			
Operativo	25.000,00	20000	5.000,00
Administración y Ventas	3.000,00		3.000,00
SUBTOTAL	28.000,00		28.000,00
INVERSIÓN TOTAL	283.650,00	150000	133.650,00

Elaborado por: Edison Pilamunga

CRÉDITO BANCARIO

MONTO INICIAL:	150.000,00
PLAZO	10 AÑOS
INTERÉS NOMINAL	7,00%
INTERÉS NOMINAL ANUAL	14,00%
PERIODO DE PAGO	Semestral

CUADRO N ° 25 CRÉDITO BANCARIO (USD)

PERIODO	PRINCIPAL	INTERÉS	AMORTIZACION	CUOTA
1	150.000,00	10.500,00	7.500,00	18.000,00
2	142.500,00	9.975,00	7.500,00	17.475,00
3	135.000,00	9.450,00	7.500,00	16.950,00
4	127.500,00	8.925,00	7.500,00	16.425,00
5	120.000,00	8.400,00	7.500,00	15.900,00
6	112.500,00	7.875,00	7.500,00	15.375,00
7	105.000,00	7.350,00	7.500,00	14.850,00
8	97.500,00	6.825,00	7.500,00	14.325,00
9	90.000,00	6.300,00	7.500,00	13.800,00
10	82.500,00	5.775,00	7.500,00	13.275,00
11	75.000,00	5.250,00	7.500,00	12.750,00
12	67.500,00	4.725,00	7.500,00	12.225,00
13	60.000,00	4.200,00	7.500,00	11.700,00
14	52.500,00	3.675,00	7.500,00	11.175,00
15	45.000,00	3.150,00	7.500,00	10.650,00
16	37.500,00	2.625,00	7.500,00	10.125,00
17	30.000,00	2.100,00	7.500,00	9.600,00
18	22.500,00	1.575,00	7.500,00	9.075,00
19	15.000,00	1.050,00	7.500,00	8.550,00
20	7.500,00	525,00	7.500,00	8.025,00

Elaborado por: Edison Pilamunga

DEPRECIACIONES DE ACTIVOS

CUADRO N ° 26 PORCENTAJES DE DEPRECIACIONES DE ACTIVOS(USD)

ACTIVOS FIJOS	VALOR	VIDA ÚTIL AÑOS	DEPRECIACIÓN
OPERATIVOS			
Terreno	45.000,00		
Infraestructura	55.000,00	20	2.750,00
Equipo de guardianía	53.220,00	10	5.322,00
Equipo de limpieza	13.200,00	10	1.320,00
Vehículo servicio de limpieza	34.000,00	5	6.800,00
Vehículo de guardianía	30.000,00	5	6.000,00
Muebles	2.060,00	10	206,00
Equipo de oficina	2.180,00	10	218,00
TOTAL FIJOS OPERATIVOS	234.660,00		22.616,00
ADMINISTRACIÓN Y VENTAS			
Equipo de oficina	2.520,00	5	504,00
Muebles de oficina	2.220,00	10	222,00
TOTAL ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	4.740,00		726,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	239.400,00		23.342,00

Elaborado por: Edison Pilamunga

INGRESOS DEL PROYECTO

COBERTURA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA

ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA CON POBLACIÓN ESTUDIANTIL SUPERIOR A LOS 200 ESTUDIANTES

NÚMERO DE ESTUDIANTES	UNIVERSO	95%
200 – 299	37	35
300 – 399	31	29
400 – 499	16	15
500 ó más	6	6
TOTAL	90	86

Elaborado por: Edison Pilamunga

SERVICIOS DE LA EMPRESA

CUADRO N ° 27 INGRESOS DEL PROYECTO(USD)

SERVICIOS	SEMANAL	MENSUAL	ANUAL	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
GUARDIANÍA		20	240	1300	312.000
LIMPIEZA	20	80	960	60	57.600
TOTAL					369.600

Elaborado por: Edison Pilamunga

PROYECCIÓN INGRESOS ANUALES POR SERVICIOS

CUADRO N ° 28 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO (USD)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
INGRESOS NETOS	369.600,00	388.080,00	407.484,00	427.858,20	449.251,11	471.713,67	495.299,35	520.064,32	546.067,53	573.370,91
Costo de Ventas	233.237,20	241.480,10	252.423,31	263.913,67	275.978,55	288.646,68	301.948,22	315.914,83	330.579,77	345.977,96
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	136.362,80	146.599,90	155.060,70	163.944,53	173.272,56	183.066,98	193.351,13	204.149,49	215.487,76	227.392,95
Gastos de ventas	9.818,60	10.305,90	10.817,57	11.354,81	11.918,92	12.511,24	13.133,17	13.786,20	14.471,88	15.191,84
Gastos de administración	23.966,40	24.969,55	26.022,86	27.128,83	28.290,10	26.259,44	27.539,74	28.884,06	30.295,59	31.777,70
UTILIDAD OPERACIONAL	102.577,80	111.324,45	118.220,27	125.460,89	133.063,53	144.296,31	152.678,22	161.479,23	170.720,30	180.423,41
Gastos financieros	20.475,00	18.375,00	16.275,00	14.175,00	12.075,00	9.975,00	7.875,00	5.775,00	3.675,00	1.575,00
UTILIDAD ANTES PARTICIPACIÓN	82.102,80	92.949,45	101.945,27	111.285,89	120.988,53	134.321,31	144.803,22	155.704,23	167.045,30	178.848,41
Participación utilidades	12.315,42	13.942,42	15.291,79	16.692,88	18.148,28	20.148,20	21.720,48	23.355,64	25.056,79	26.827,26
UTILIDAD ANTES IMP. RENTA	69.787,38	79.007,03	86.653,48	94.593,00	102.840,25	114.173,11	123.082,74	132.348,60	141.988,50	152.021,15
Impuesto a la renta	17.446,85	19.751,76	21.663,37	23.648,25	25.710,06	28.543,28	30.770,68	33.087,15	35.497,13	38.005,29
UTILIDAD NETA	52.340,54	59.255,27	64.990,11	70.944,75	77.130,19	85.629,83	92.312,05	99.261,45	106.491,38	114.015,86

Elaborado por: Edison Pilamunga

COSTOS Y GASTOS DEL PROYECTO

CUADRO N ° 29 COSTOS Y GASTOS DEL PROYECTO(USD)

PERIODO:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
COSTOS DIRECTOS DE PRODUCCIÓN										
Mano de obra directa	189.360,00	198.828,00	208.769,40	219.207,87	230.168,26	241.676,68	253.760,51	266.448,54	279.770,96	293.759,51
Materiales directos	2179,2	2.288,16	2.402,57	2.522,70	2.648,83	2.781,27	2.920,34	3.066,35	3.219,67	3.380,65
Subtotal	191.539,20	201.116,16	211.171,97	221.730,57	232.817,09	244.457,95	256.680,85	269.514,89	282.990,63	297.140,17
COSTOS INDIRECTOS DE PRODUCCIÓN										
Costos que representan desembolso:										
Suministros y servicios	2.400,00	2.520,00	2.646,00	2.778,30	2.917,22	3.063,08	3.216,23	3.377,04	3.545,89	3.723,19
Útiles de oficina	122	128,10	134,51	141,23	148,29	155,71	163,49	171,67	180,25	189,26
Uniformes	16.560,00	17.388,00	18.257,40	19.170,27	20.128,78	21.135,22	22.191,98	23.301,58	24.466,66	25.690,00
Parcial	19.082,00	20.036,10	21.037,91	22.089,80	23.194,29	24.354,00	25.571,71	26.850,29	28.192,80	29.602,45
Costos que no representan desembolso:										
Depreciaciones	22.616,00	22.616,00	22.616,00	22.616,00	22.616,00	22.616,00	22.616,00	22.616,00	22.616,00	22.616,00
Subtotal	41.698,00	42.652,10	43.653,91	44.705,80	45.810,29	46.970,00	48.187,71	49.466,29	50.808,80	52.218,45
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN										
Gastos que representan desembolso:										
Remuneraciones	19.440,00	20.412,00	21.432,60	22.504,23	23.629,44	24.810,91	26.051,46	27.354,03	28.721,73	30.157,82
Útiles de oficina	141	148,05	155,45	163,23	171,39	179,96	188,95	198,40	208,32	218,74
Útiles de limpieza	122	128,10	134,51	141,23	148,29	155,71	163,49	171,67	180,25	189,26
Uniformes	360	378,00	396,90	416,75	437,58	459,46	482,43	506,56	531,88	558,48
Parcial	20.063,00	21.066,15	22.119,46	23.225,43	24.386,70	25.606,04	26.886,34	28.230,66	29.642,19	31.124,30
Gastos que no representan										

desembolso:										
Depreciaciones	653,4	653,4	653,4	653,4	653,4	653,4	653,4	653,4	653,4	653,4
Amortizaciones	3.250,00	3.250,00	3.250,00	3.250,00	3.250,00	0	0	0	0	0
Subtotal	23.966,40	24.969,55	26.022,86	27.128,83	28.290,10	26.259,44	27.539,74	28.884,06	30.295,59	31.777,70
GASTOS DE VENTAS										
Gastos que representan desembolso:										
Remuneraciones	6.000,00	6.300,00	6.615,00	6.945,75	7.293,04	7.657,69	8.040,57	8.442,60	8.864,73	9.307,97
combustible	3.600,00	3.780,00	3.969,00	4.167,45	4.375,82	4.594,61	4.824,34	5.065,56	5.318,84	5.584,78
útiles de oficina	26	27,30	28,67	30,10	31,60	33,18	34,84	36,58	38,41	40,33
Uniformes	120	126,00	132,30	138,92	145,86	153,15	160,81	168,85	177,29	186,16
Parcial	9.746,00	10.233,30	10.744,97	11.282,21	11.846,32	12.438,64	13.060,57	13.713,60	14.399,28	15.119,24
Gastos que no representan desembolso:										
Depreciaciones	72,6	72,6	72,6	72,6	72,6	72,6	72,6	72,6	72,6	72,6
Subtotal	9.818,60	10.305,90	10.817,57	11.354,81	11.918,92	12.511,24	13.133,17	13.786,20	14.471,88	15.191,84
GASTOS FINANCIEROS	20.475,00	18.375,00	16.275,00	14.175,00	12.075,00	9.975,00	7.875,00	5.775,00	3.675,00	1.575,00
TOTAL	297.243,20	307.652,01	318.686,26	330.377,22	342.757,73	352.612,27	366.477,04	381.140,04	396.641,19	413.022,40

Elaborado por: Edison Pilamunga

BALANCE GENERAL

CUADRO N ° 30 BALANCE GENERAL(USD)

ACTIVOS	Saldos iniciales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ACTIVO CORRIENTE											
Caja y bancos	28.000,00	136.694,80	159.133,45	179.721,27	200.653,89	221.948,53	243.623,31	262.447,22	281.690,23	301.373,30	321.518,41
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	28.000,00	136.694,80	159.133,45	179.721,27	200.653,89	221.948,53	243.623,31	262.447,22	281.690,23	301.373,30	321.518,41
ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS											
Terreno	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00
Infraestructura	55.000,00	55.000,00	55.000,00	55.000,00	55.000,00	55.000,00	55.000,00	55.000,00	55.000,00	55.000,00	55.000,00
Equipo de guardiania	53.220,00	53.220,00	53.220,00	53.220,00	53.220,00	53.220,00	53.220,00	53.220,00	53.220,00	53.220,00	53.220,00
Equipo de limpieza	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00
Vehículo de guardiania	34.000,00	34.000,00	34.000,00	34.000,00	34.000,00	34.000,00	34.000,00	34.000,00	34.000,00	34.000,00	34.000,00
vehículo servicio de limpieza	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00
Equipo de oficina	2.060,00	2.060,00	2.060,00	2.060,00	2.060,00	2.060,00	2.060,00	2.060,00	2.060,00	2.060,00	2.060,00
Muebles	2.180,00	2.180,00	2.180,00	2.180,00	2.180,00	2.180,00	2.180,00	2.180,00	2.180,00	2.180,00	2.180,00
ACTIVOS FIJOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS											
Equipo de oficina	2.520,00	2.520,00	2.520,00	2.520,00	2.520,00	2.520,00	2.520,00	2.520,00	2.520,00	2.520,00	2.520,00
muebles de oficina	2.220,00	2.220,00	2.220,00	2.220,00	2.220,00	2.220,00	2.220,00	2.220,00	2.220,00	2.220,00	2.220,00
Subtotal activos fijos	239.400,00	239.400,00	239.400,00	239.400,00	239.400,00	239.400,00	239.400,00	239.400,00	239.400,00	239.400,00	239.400,00
(-) depreciaciones		23.342,00	46684	70026	93368	116710	140052	163394	186736	210078	233420
TOTAL ACTIVOS FIJOS NETOS	239.400,00	216.058,00	192.716,00	169.374,00	146.032,00	122.690,00	99.348,00	76.006,00	52.664,00	29.322,00	5.980,00
ACTIVO DIFERIDO	16.250,00	16.250,00	16.250,00	16.250,00	16.250,00	16.250,00	16.250,00	16.250,00	16.250,00	16.250,00	16.250,00

Amortización acumulada		3.250,00	6500	9750	13000	16250		0	0	0	0
TOTAL ACTIVO DIFERIDO NETO	16.250,00	13.000,00	9.750,00	6.500,00	3.250,00						
TOTAL DE ACTIVOS	283.650,00	365.752,80	361.599,45	355.595,27	349.935,89	344.638,53	342.971,31	338.453,22	334.354,23	330.695,30	327.498,41
PASIVO CORRIENTE											
Porción corriente deuda largo plazo		15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00
Gastos acumulados por pagar	0	29.762,27	33.694,18	36.955,16	40.341,13	43.858,34	48.691,47	52.491,17	56.442,78	60.553,92	64.832,55
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES	0	44.762,27	48.694,18	51.955,16	55.341,13	58.858,34	63.691,47	67.491,17	71.442,78	75.553,92	79.832,55
PASIVO LARGO PLAZO	150.000,00	135.000,00	120.000,00	105.000,00	90.000,00	75.000,00	60.000,00	45.000,00	30.000,00	15.000,00	0,00
TOTAL DE PASIVOS	150.000,00	179.762,27	168.694,18	156.955,16	145.341,13	133.858,34	123.691,47	112.491,17	101.442,78	90.553,92	79.832,55
PATRIMONIO											
Capital social pagado	133.650,00	133.650,00	133.650,00	133.650,00	133.650,00	133.650,00	133.650,00	133.650,00	133.650,00	133.650,00	133.650,00
Utilidad neta	0	52.340,54	59.255,27	64.990,11	70.944,75	77.130,19	85.629,83	92.312,05	99.261,45	106.491,38	114.015,86
TOTAL PATRIMONIO	133.650,00	185.990,54	192.905,27	198.640,11	204.594,75	210.780,19	219.279,83	225.962,05	232.911,45	240.141,38	247.665,86
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	283.650,00	365.752,80	361.599,45	355.595,27	349.935,89	344.638,53	342.971,31	338.453,22	334.354,23	330.695,30	327.498,41

Elaborado por: Edison Pilamunga

FLUJO DE CAJA

CUADRO N ° 31 FLUJO DE CAJA(USD)

	PREOP.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A. INGRESOS OPERACIONALES											
Recuperación por ventas	0	369.600,00	388.080,00	407.484,00	427.858,20	449.251,11	471.713,67	495.299,35	520.064,32	546.067,53	573.370,91
Parcial	0	369.600,00	388.080,00	407.484,00	427.858,20	449.251,11	471.713,67	495.299,35	520.064,32	546.067,53	573.370,91
B. EGRESOS OPERACIONALES											
Mano de obra directa e imprevistos		191.539,20	198.828,00	208.769,40	219.207,87	230.168,26	241.676,68	253.760,51	266.448,54	279.770,96	293.759,51
Gastos de ventas		9.746,00	10.233,30	10.744,97	11.282,21	11.846,32	12.438,64	13.060,57	13.713,60	14.399,28	15.119,24
Gastos de administración		20.063,00	21.066,15	22.119,46	23.225,43	24.386,70	25.606,04	26.886,34	28.230,66	29.642,19	31.124,30
Costos de fabricación		19.082,00	20.036,10	21.037,91	22.089,80	23.194,29	24.354,00	25.571,71	26.850,29	28.192,80	29.602,45
Parcial	0	240.430,20	250.163,55	262.671,73	275.805,31	289.595,58	304.075,36	319.279,13	335.243,08	352.005,24	369.605,50
C. FLUJO OPERACIONAL (A - B)	0	129.169,80	137.916,45	144.812,27	152.052,89	159.655,53	167.638,31	176.020,22	184.821,23	194.062,30	203.765,41
D. INGRESOS NO OPERACIONALES											
Crédito bancario	150.000,00										
Aportes de capital	133.650,00										
Parcial	283.650,00										
E. EGRESOS NO OPERACIONALES											
Pago de intereses		20.475,00	18.375,00	16.275,00	14.175,00	12.075,00	9.975,00	7.875,00	5.775,00	3.675,00	1.575,00
Pago de principal (capital) de los pasivos	0		15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00
Pago participación de trabajadores			12.315,42	13.942,42	15.291,79	16.692,88	18.148,28	20.148,20	21.720,48	23.355,64	25.056,79
Pago de impuesto a la renta	0	0	17.446,85	19.751,76	21.663,37	23.648,25	25.710,06	28.543,28	30.770,68	33.087,15	35.497,13

Reparto de dividendos		0	52.340,54	59.255,27	64.990,11	70.944,75	77.130,19	85.629,83	92.312,05	99.261,45	106.491,38
ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS											
Terreno	45.000,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infraestructura	55.000,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Equipo de guardianía	53.220,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Equipo de limpieza	13.200,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vehículo de guardianía	34.000,00	0	0	0	0	0		0	0	0	0
Vehículo servicio de limpieza	30.000,00	0	0	0	0	0		0	0	0	0
Equipo de oficina	2.060,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muebles	2.180,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACTIVOS FIJOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS											
Equipo de oficina	2.520,00	0	0	0	0	0		0	0	0	0
Muebles de oficina	2.220,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Activos diferidos	16.250,00										
Parcial	255.650,00	20.475,00	115.477,80	124.224,45	131.120,27	138.360,89	145.963,53	157.196,31	165.578,22	174.379,23	183.620,30
F. FLUJO NO OPERACIONAL (D-E)	28.000,00	-20.475,00	-115.477,80	-124.224,45	-131.120,27	-138.360,89	-145.963,53	-157.196,31	-165.578,22	-174.379,23	-183.620,30
G. FLUJO NETO GENERADO (C+F)	28.000,00	108.694,80	22.438,65	20.587,82	20.932,61	21.294,64	21.674,78	18.823,92	19.243,01	19.683,06	20.145,11
H. SALDO INICIAL DE CAJA	0	28.000,00	136.694,80	159.133,45	179.721,27	200.653,89	221.948,53	243.623,31	262.447,22	281.690,23	301.373,30
I. SALDO FINAL DE CAJA (G+H)	28.000,00	136.694,80	159.133,45	179.721,27	200.653,89	221.948,53	243.623,31	262.447,22	281.690,23	301.373,30	321.518,41

Elaborado por: Edison Pilamunga

EVALUACIÓN FINANCIERA

La evaluación financiera del proyecto mide el efecto del proyecto desde el punto de vista de la empresa, valorando sus ingresos y egresos a precios de mercado, esto significa que permite proveer información a quien decida sobre el proyecto, con la conveniencia o no de ejecutarlo.

VALOR ACTUAL NETO

CUADRO N ° 32 VALOR ACTUAL NETO(USD)

FLUJO DE FONDOS	PREOPER	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Inversión fija	-239.400,00										
Inversión diferida	-16.250,00										
Capital de operación	-28.000,00										
Participación de trabajadores			12.315,42	13.942,42	15.291,79	16.692,88	18.148,28	20.148,20	21.720,48	23.355,64	25.056,79
Impuesto a la renta			17.446,85	19.751,76	21.663,37	23.648,25	25.710,06	28.543,28	30.770,68	33.087,15	35.497,13
Flujo operacional (ingresos - egresos)		129.169,80	137.916,45	144.812,27	152.052,89	159.655,53	167.638,31	176.020,22	184.821,23	194.062,30	203.765,41
Valor de recuperación:											
Inversión fija											72.500,00
Capital de trabajo											28.000,00
Flujo Neto	-283.650,00	130.799,66	108.154,19	111.118,10	115.097,72	119.314,40	123.779,96	127.328,75	132.330,07	137.619,51	243.711,49

Elaborado por: Edison Pilamunga

VALOR ACTUAL NETO AMAZON SERVICES CIA. LTDA.

CUADRO N ° 33 VALOR ACTUAL NETO (USD)

AÑOS	FLUJO NETO	FACTOR DE DESCUENTO 14 %	VAN
0	-283.650,0	1,000	-283.650,0
1	130.799,7	0,877	114.736,5
2	108.154,2	0,769	83.221,1
3	111.118,1	0,675	75.001,6
4	115.097,7	0,592	68.147,1
5	119.314,4	0,519	61.968,2
6	123.779,96	0,456	56.392,5
7	127.328,7	0,400	50.885,3
8	132.330,1	0,351	46.389,5
9	137.619,5	0,308	42.319,1
10	243.711,5	0,270	65.739,7
			381.150,5

Elaborado por: Edison Pilamunga

El valor actual neto para Amazon Services Cía. Ltda. Es de 381.150,5

TASA INTERNA DE RETORNO

CUADRO N ° 34 TASA INTERNA DE RETORNO (USD)

AÑOS	FLUJO NETO	FACTOR DE DESCUENTO 14%	VAN	FACTOR DE DESCUENTO 43 %	VAN
0	-283.650,0	1,000	-283.650,0	1,000	-283.650,0
1	130.799,7	0,877	114.736,5	0,699	91.468,3
2	108.154,2	0,769	83.221,1	0,489	52.889,7
3	111.118,1	0,675	75.001,6	0,342	37.999,4
4	115.097,7	0,592	68.147,1	0,239	27.524,7
5	119.314,4	0,519	61.968,2	0,167	19.953,2
6	123.779,96	0,456	56.392,5	0,117	14.475,5
7	127.328,7	0,400	50.885,3	0,082	10.413,0
8	132.330,1	0,351	46.389,5	0,057	7.567,8
9	137.619,5	0,308	42.319,1	0,040	5.503,7
10	243.711,5	0,270	65.739,7	0,028	6.815,8
			381.150,5		-9.038,9

Elaborado por: Edison Pilamunga

$$TIR = i1 + (i2 - i1) \frac{VAN1}{VAN1 - VAN2}$$

$$TIR = 14 + (43 - 14) \frac{381150.5}{381150.5 - (-9038.9)}$$

$$TIR = 14 + (43 - 14) \frac{381150.5}{390189.5}$$

$$TIR = 14 + (29)(0,97)$$

$$TIR = 14 + 28.32$$

$$TIR = 42.3\%$$

PUNTO DE EQUILIBRIO

CUADRO N ° 35 PUNTO DE EQUILIBRIO(USD)

		1	2	3	4	5
COSTOS Y GASTOS	TIPO	FIJO				
Mano de obra directa	Fijo	189.360,0	198.828,0	208.769,4	219.207,9	230.168,3
Depreciaciones	Fijo	23.342,00	23.342,00	23.342,00	23.342,00	23.342,00
Amortizaciones	Fijo	3.250,00	3.250,00	3.250,00	3.250,00	3.250,00
Gastos administrativos	Fijo	20.063,00	21.066,15	22.119,46	23.225,43	24.386,70
TOTAL		236.015,00	246.486,15	257.480,86	269.025,30	281.146,97
COSTOS Y GASTOS	TIPO	VARIABLE				
Materiales directos	Variable	2.179,20	2.288,16	2.402,57	2.522,70	2.648,83
Suministros y servicios	Variable	2.400,00	2.520,00	2.646,00	2.778,30	2.917,22
Costos indirectos	Variable	16.682,00	17.516,10	18.391,91	19.311,50	20.277,08
Gastos de ventas	Variable	9.746,00	10.233,30	10.744,97	11.282,21	11.846,32
Gastos financieros	Variable	20.475,00	18.375,00	16.275,00	14.175,00	12.075,00
TOTAL		51.482,20	50.932,56	50.460,44	50.069,71	49.764,45
TOTAL COSTOS Y GASTOS		287.497,2	297.418,7	307.941,3	319.095,0	330.911,4
VENTAS		369.600,00	407.484,00	449.797,95	519.129,77	599.804,32

Elaborado por: Edison Pilamunga

PUNTO DE EQUILIBRIO

PORCENTAJE	EN DÓLARES
PE $\frac{CF}{V - CV} \times 100$	PE $\frac{CF}{1 - \frac{CV}{V}}$
PE $\frac{236.015}{369.600 - 51482.2} \times 100$	PE $\frac{236.015}{1 - \frac{51482.2}{369.600}}$
PE $\frac{236.015}{318117.8} \times 100$	PE $\frac{236.015}{1 - 139}$
PE 0,7419X 100	PE $\frac{236.015}{0,8607}$
PE 74.19%	PE 272.210,2

RELACIÓN BENEFICIO COSTO

CUADRO N ° 36 RELACIÓN BENEFICIO COSTO(USD)

INGRESOS	EGRESOS	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN	INGRESOS ACTUALIZADOS	EGRESOS ACTUALIZADOS
369.600,0	287.497,2	0,88	324.210,5	252.190,5
388.080,0	416.760,9	0,77	298.615,0	320.684,0
407.484,0	305.538,7	0,67	275.040,1	206.229,9
427.858,2	316.572,3	0,59	253.326,4	187.436,2
449.251,1	328.262,6	0,52	233.326,9	170.489,3
471.713,7	337.392,4	0,46	214.906,4	153.711,4
495.299,3	350.496,1	0,40	197.940,1	140.071,3
520.064,3	364.360,1	0,35	182.313,3	127.729,7
546.067,5	379.022,2	0,31	167.920,1	116.552,3
573.370,9	394.522,5	0,27	154.663,3	106.420,0
TOTAL			2.302.262,0	1.781.514,8

Elaborado por: Edison Pilamunga

$$B/C = \frac{\text{INGRESOS ACTUALIZADOS}}{\text{EGRESOS ACTUALIZADOS}}$$

$$B/C = \frac{2.302.262}{1.781.514,8}$$

$$B/C = 1,29$$

La relación beneficio costo nos da como resultado 1,29 dólares. En donde por cada dólar invertido genera un beneficio de 0,29 dólares.

PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

CUADRO N ° 37 PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN(USD)

AÑOS	FLUJO NETO	FACTOR DE DESCUENTO 14%	VAN	VAN ACUMULADO
0	-283.650,0	1,000	-283.650,0	-283.650,0
1	130.799,7	0,877	114.736,5	-168.913,5
2	108.154,2	0,769	83.221,1	-85.692,3
3	111.118,1	0,675	75.001,6	-10.690,8
4	115.097,7	0,592	68.147,1	57.456,3
5	119.314,4	0,519	61.968,2	119.424,5
6	123.780,0	0,456	56.392,5	175.817,0
7	127.328,7	0,400	50.885,3	226.702,3
8	132.330,1	0,351	46.389,5	273.091,8
9	137.619,5	0,308	42.319,1	315.410,9
10	243.711,5	0,270	65.739,7	381.150,5

Elaborado por: Edison Pilamunga

Consiste en el número de períodos necesarios para recuperar la inversión inicial.

$$PRI = \text{AÑO ÚLTIMO DE ACTUALIZACIÓN NEGA} + \frac{\text{INGRESOS ACTUALIZADOS POSITIVOS}}{\text{INVERSIÓN INICIAL}}$$

$$PRI = 3 \text{ AÑO} + \frac{57453.3}{283650}$$

$$PRI = 3 \text{ AÑO} + 0.24$$

$$PRI = 3.24 \text{ AÑOS}$$

CAPITULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Este proyecto nos permite establecer las siguientes conclusiones:

- Los instituciones educativas del cantón Orellana no se encuentran atendidas adecuadamente en servicios como limpieza, mantenimiento y guardianía, las personas que se encargan de este servicio se limitan a ciertos espacios y durante las horas hábiles, el clima la humedad y factores climáticos inciden en el deterioro de estructuras y edificaciones, la falta personal que se encargue del cuidado provoca también la pérdida y deterioro de las instalaciones.
- Desarrollada la investigación se demuestra que las instituciones requieren estos importantes servicios, la creación de una empresa ayudará a mejorar aspectos de seguridad y cuidados en estas instituciones.
- Las empresas de seguridad y limpieza existentes en el país no atienden este importante sector, el acrecimiento de la inseguridad a todo nivel incide en la confianza de padres de familia que envían a sus hijos a las instituciones educativas.
- El estudio de mercado determina una demanda insatisfecha significativa, a esto se suma la poca capacidad de producción y servicios que tienen los lugares tradicionales, factor que se considera positivo para la propuesta.
- En el estudio de mercado se determina una demanda insatisfecha de 86 instituciones que requieren este servicio y son aquellas en las que el número de estudiantes es superior a los 200 alumnos.

- La empresa Amazon Services Cía. Ltda. con una inversión de 283.650 dólares puede brindar este servicio, con equipos y personal calificado para estas labores.
- Desarrollado el análisis financiero se determina que el flujo de fondos de 10 años actualizados es de 381.150,5 dólares. Con una tasa de interna de retorno TIR, del 42.3%. la relación de beneficio costo del 1,29 y una recuperación en tiempo de 3.24 años y medio aproximadamente. Indicadores que determinan la factibilidad económica del proyecto.
- Para el cálculo del financiamiento y la tasa de interés en el crédito para el proyecto trabaja al 14% que es superior a la que actualmente financia la Corporación Financiera Nacional.

4.2 RECOMENDACIONES

- La propuesta de crear la empresa Amazon Services Cía. Ltda. es una oportunidad de inversión rentable que está encaminada a solventar demandas y necesidades de importantes entidades fiscales, pudiendo ampliar su servicio a nivel particular y de hogares.
- La aplicación de una propuesta de mercadeo y la calidad del servicio asegura el éxito y mejoramiento de la empresa, pudiendo en el futuro ingresar con el servicio a empresas de servicios y explotación petrolera.
- Se debe tener una visión estratégica, una cultura empresarial orientada a la calidad, y un equipo de trabajadores basado en la creatividad e innovación, con una capacidad de adaptación y reacción a los cambios constantes y a los nuevos retos que exige una nueva era de conocimientos y globalización.
- Amazon Services Cía. Ltda. podrá generar nuevos puestos de trabajo para quien propone lograr financiamiento de instituciones del Estado con tasas de interés adecuado, el plazo amplio, garantizando la generación de recursos.
- Hombres y mujeres del cantón serán empleados permanentes y ocasionales. Dinamizando la economía, aportando al buen vivir.
- Facilitar especial atención a la inducción del personal sobre la operatividad del negocio, ya que esta es necesaria y será la base de su éxito.
- Revisar los requerimientos de personal para evitar la saturación de funciones y asegurar niveles de eficiencia altos. esto será posible en la medida que la empresa evolucione.
- Evaluar periódicamente los resultados económicos del negocio para desarrollar estrategias comerciales que permitan el crecimiento económico y que garanticen las utilidades esperadas.

RESUMEN

El presente proyecto de creación de una empresa de servicios de limpieza y guardianía a las instituciones educativas primarias y secundarias en el cantón puerto Francisco de Orellana de la provincia de Orellana, ha sido elaborado con la finalidad de demostrar la viabilidad económica, financiera y social que generará la implementación del mismo.

A partir de la aplicación del estudio de mercado se determinó los costos, gastos e ingresos del proyecto, finalizando la investigación con la evaluación Económica – Financiera, se utilizaron datos proporcionados por publicaciones del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), existe un mercado de los cual el objetivo planeado para el primer año es cubrir el 12% con un servicio integral y de alta calidad para lograr la fidelidad de los clientes.

La empresa aportará al desarrollo y bienestar de las instituciones educativas primarias y secundarias de la provincia de Orellana suministrándoles condiciones de saneamiento confiables, a través de las tareas de limpieza guardianía de instituciones educativas con altos niveles de eficiencia, calidad y rentabilidad con personal calificado, buscando el bienestar de los clientes, empleados y trabajadores de la empresa. Tendrá un valor actual neto (VAN) de 381.150,50 dólares y una tasa interna de retorno (TIR) del 42,3%, haciéndolo rentable al proyecto.

Recomiendo la ejecución del presente proyecto, puesto que se demostró su factibilidad, además contribuirá positivamente al desarrollo productivo, económico y social de la provincia de Orellana.

ABSTRACT

The present Project of the creation of an Enterprise of cleaning and guardianship services for primary and secondary education institutions at Francisco de Orellana village located in Orellana province, has been developed with the aim of demonstrating the economic, financial and social viability that the implementation of it will generate.

Since the application of the market study, they were determined the costs, expenses and revenues of the project, concluding the research work with the Economical-Financial evaluation, data provided by the National Institute of Statistics and Census (INEC) were used, from these, there is a market from which the target for the first year is to cover 12% of it with a full and high quality service in order to gain customers fidelity.

The enterprise will contribute to the development and well-being of the primary and secondary educational institutions of Orellana province by providing them reliable sanity conditions, through cleaning and guardianship duties to the institutions with high levels of efficiency, quality and profitability with certified personnel, expecting the well-being of the customers, employees and workers of the company. It will have a Net Present Value (NPV) of 381.150,50 dollars and Internal Rate of Return (IRR) of 42,3%, marking this project profitable.

The application of the present project is recommended, since its feasibility was demonstrated, and in addition it will contribute positively to the productive, economic and social development of Orellana province.

BIBLIOGRAFÍA

- Diccionario de Marketing . (2001). Cultural S.A.
- Segundo Suplemento Registro Oficial N° 417. (Jueves 31 de Marzo de 2011).
- Callejas, M. (s.f.). "Curso Básico para el Estudio de Organización y Métodos".
- Andrade, S. (2002). Diccionario de Economía. Editorial Andrade.
- Diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia Española. (s.f.).
- Gestión Empresarial. México: Editorial. Mc Graw Hill, .
- Reyes Ponce, A. (s.f.). Teoría Administrativa Primera Parte.
- SECOA. (abril de 2000). Programa de capacitación y modernización.
- Romero, R. (2004). Marketing. Editora Palmir E.I.R.L.
- Escalona Moreno, I. (2009). Investigación de mercados.
- Baca Urbina, Gabriel (2010) Evaluación de Proyectos. 6ª ed. México: McGraw-Hill. 318 pág.
- Sapag, J. (2009). Evaluación de proyectos. Santiago de Chile: Editorial Continental.

LINKOGRAFIA

- www.monografias.com(en linea)
- www.elcomercio.com (en linea)
- www.elprisma.com(en linea)
- www.emagister.com(en linea)
- www.ecuadorinmediato.com(en linea)
- www.promonegocios.net(en linea)
- www.es.wikipedia.org(en linea)

ANEXOS

FORMATO DE ENCUESTAS

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“PROYECTO DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS Y SECUNDARIAS EN EL CANTÓN PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA DE LA PROVINCIA DE ORELLANA”

GUÍA DE ENCUESTA PARA AUTORIDADES

Objetivo: La investigación se realiza para determinar la factibilidad de creación de una empresa de servicios de limpieza y guardianía en el cantón Puerto Francisco de Orellana de la Provincia de Orellana.

INSTRUCCIONES: Lea el cuestionario señale la o las respuestas.

1. Tipo de institución

- | | |
|----------------|--------|
| Pública | () |
| Privada | () |
| Fisco Misional | () |

2. Niveles de educación

- | | |
|----------------------|--------|
| Nivel pre – primario | () |
| Básico | () |
| Bachillerato | () |

3. La jornada de trabajo institucional es:

- | | |
|------------|--------|
| Matutina | () |
| Vespertina | () |
| Nocturna | () |

4. Número de docentes

- | | |
|----------|--------|
| 1 – 6 | () |
| 7 – 12 | () |
| 13 – 18 | () |
| 19 o más | () |

5. Número de estudiantes

- | | |
|-----------|--------|
| 1 – 99 | () |
| 100 – 199 | () |
| 200 – 299 | () |
| 300 – 399 | () |
| 400 – 499 | () |
| 500 ó más | () |

6. En la siguiente lista señale el número de:

- | | |
|----------------------------------|--------|
| Aulas | () |
| Canchas | () |
| Baterías de servicios higiénicos | () |
| Cocina – comedor | () |
| Bar | () |
| Talleres | () |
| Huertos | () |
| Otros espacios | () |

7. Las instalaciones de la institución son:

- | | |
|--|--------|
| Exclusivas para la actividad educativa | () |
| Se desarrollan otras actividades | () |
| Funcionan otras instituciones | () |

8. La limpieza, mantenimiento y guardianía de la institución ocasiona problemas entre docentes, padres de familia y autoridades institucionales

- | | |
|----------------------|--------|
| Siempre | () |
| En algunas ocasiones | () |
| Nunca | () |

9. ¿Ha tenido inconvenientes por pérdida de bienes institucionales y de los estudiantes?

- | | |
|-------------|--------|
| Siempre | () |
| Pocas veces | () |
| Nunca | () |

10. ¿Las instalaciones y espacios de la institución se encuentran adecuadamente custodiados y seguros?

- | | |
|----|--------|
| Si | () |
| No | () |

11. ¿El servicio de limpieza, mantenimiento y guardianía debe ser con personal especializado que garantice y contribuya para el normal desarrollo de actividades?

- | | |
|----|--------|
| Si | () |
| No | () |

12. ¿La contratación de una empresa de limpieza y guardianía garantizará el normal desarrollo de actividades en la institución?

- | | |
|----|--------|
| Si | () |
| No | () |

Gracias por su colaboración

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“PROYECTO DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y GUARDIANÍA A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS Y SECUNDARIAS EN EL CANTÓN PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA DE LA PROVINCIA DE ORELLANA”

GUÍA DE ENCUESTA PARA PADRES DE FAMILIA

Objetivo: La investigación se realiza para determinar la factibilidad de creación de una empresa de servicios de limpieza y guardianía en el cantón Puerto Francisco de Orellana de la Provincia de Orellana.

INSTRUCCIONES: Lea el cuestionario señale la o las respuestas.

1. **¿Conoce las responsabilidades y derechos de los padres de familia, estudiantes y personal docentes de la institución educativa?**

Conoce mucho ()
Conoce poco ()
No conoce ()

2. **La custodia, mantenimiento y limpieza de bienes muebles e inmuebles de la institución educativa es de:**

	Si	No
Exclusiva del director institucional	()	()
De todo el personal docente	()	()
De los padres de familia	()	()
De la dirección de educación	()	()

3. **Los padres de familia colaboran con el servicio de limpieza y guardianía en la institución.**

Siempre ()
En algunas ocasiones ()
Nunca ()

4. **¿En el establecimiento se ocasionan pérdida de bienes institucionales y de los estudiantes?**

Siempre ()
Pocas veces ()
Nunca ()

5. **¿Las instalaciones y espacios de la institución se encuentran adecuadamente custodiados y seguros?**

Si ()
No ()

6. **¿El servicio de limpieza y mantenimiento debe ser con personal especializado que garantice y contribuya para el normal desarrollo de actividades?**
- | | |
|-------------|--------|
| Siempre | () |
| Pocas veces | () |
| Nunca | () |
7. **¿La contratación de una empresa de limpieza y guardianía garantizará el normal desarrollo de actividades en la institución?**
- | | |
|----|--------|
| Si | () |
| No | () |
8. **¿Si la institución contrata el servicio de limpieza y guardianía para el establecimiento usted colaboraría?**
- | | |
|----|--------|
| Si | () |
| No | () |

Gracias por su colaboración

**BASE LEGAL PARA LA CONFORMACIÓN DE UNA
COMPAÑÍA DE SEGURIDAD**

BASE LEGAL PARA LA CONFORMACIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, R.O 257

LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PODRÁN PRESTARSE EN LAS SIGUIENTES MODALIDADES:

- 5 Vigilancia fija
- 6 Vigilancia móvil
- 7 Investigación privada

No podrán ser socios de las compañías vigilancia y seguridad privada, ni formar parte de sus órganos de gobierno y administración, las personas incurso en las siguientes prohibiciones:

- a. Quienes hayan recibido sentencia condenatoria ejecutoriada;
- b. Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la provincia del Guayas, en servicio activo, sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad;
- c. Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías;
- d. Quienes hayan sido socios de compañías de vigilancia y seguridad privada, cuyo permiso de funcionamiento haya sido cancelado en forma definitiva; y,
- e. Los ex-miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

El personal que preste sus servicios en esta clase de compañías, como guardias e investigadores privados, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Ser calificado y seleccionado previamente por la compañía empleadora, de acuerdo a su idoneidad, competencia, experiencia y conocimientos respecto de la función o actividad a desempeñar. La contratación del personal de vigilancia se efectuará con sujeción al Reglamento de la presente Ley;
- b. Tener ciudadanía ecuatoriana;
- c. Haber completado la educación básica;
- d. Acreditar la Cédula Militar; y,
- e. Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales especializados.

La seguridad privada no podrá contratar personal que se encuentre incurso en las siguientes prohibiciones:

- a. Los incapaces absolutos y relativos, determinados en el Código Civil, para las funciones de guardias e investigadores privados;

- b. Los guardias, investigadores privados y personal administrativo que hayan sido separados, de una o más compañías de vigilancia y seguridad privada, por la comisión de delitos debidamente comprobados de conformidad con la ley;
- c. Quienes hayan recibido sentencia condenatoria penal, debidamente ejecutoriada;
- d. Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo;
- e. Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías; y,
- f. Los ex-miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

Los representantes legales y administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada serán los responsables del proceso de calificación y selección del personal que labore bajo sus órdenes y dependencia, estando obligados a capacitarlo mediante cursos y seminarios dictados por profesionales especializados. En el caso de que estas compañías creen establecimientos de formación para tal efecto, deberán contar con la asesoría y supervisión periódica de la Policía Nacional.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada se constituirán, bajo la especie de compañía de responsabilidad limitada, de acuerdo a la Ley de Compañías y la presente Ley.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada tendrán por objeto social la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósito, custodia y transporte de valores; investigación; seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas y bienes; instalación, mantenimiento y reparación de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad; y, el uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán registrar como razón social o denominación, aquellas propias de las instituciones del Estado y las referidas a la Fuerza Pública.

Registrada la compañía en la forma establecida, le corresponde al Ministerio de Gobierno, otorgar el correspondiente permiso de operación. El permiso de operación será concedido en un término no mayor a quince días, contado a partir de la fecha de presentación de los siguientes documentos:

- a. Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía debidamente registrada e inscrita en la forma prevista en esta Ley;
- b. Nombramiento del representante legal de la compañía, debidamente inscrito

- en el Registro Mercantil; y,
- c. Reglamento Interno de la Compañía, aprobado por, la Dirección General del Trabajo.

Cabe indicar que el personal que labore en las compañías de seguridad privada, están regidos por el Código de Trabajo, CT, REVISTA INDEX N°1, (2009). El Mandato N° 8 eliminó y prohibió la tercerización e intermediación laboral, estableciendo que la relación laboral debe ser directa y bilateral entre trabajador y empleador. Además se eliminó la posibilidad de contratación por horas. A cambio garantiza la jornada parcial prevista el art.82 del CT y todas las demás formas de contratación contemplada en dicho cuerpo legal, en la que el trabajador gozaría de estabilidad y de protección integral de dicho cuerpo legal y tendrá derecho a una remuneración que se pagará aplicando la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa, que no podrá ser inferior a la remuneración básica mínima unificada. Así mismo tendrán derecho a todos los beneficios de ley.

De esta manera en la actualidad según un informe para el 2010 de Janio Bustillos, jefe del Departamento de Control y Supervisión de Organizaciones de Seguridad Privada de la Policía (Cosp), señala que la falta de capacitación de los vigilantes es uno de los problemas que suceden en el momento de enfrentar a la delincuencia.

Por eso, cada seis meses, la Policía realiza un censo de guardias y compañías de seguridad a escala nacional. El objetivo es identificar a las empresas que operan de forma legal e ilegal. En el 2010, el Ministerio del Interior emitió 151 resoluciones para clausurar a las compañías que no cumplen con los requisitos que exige la Ley.

El artículo 2 del Reglamento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada señala: “Prohíbese la prestación de servicios de vigilancia, seguridad e investigación privada bajo cualquier forma o denominación a toda persona natural o jurídica que no esté legalmente constituida”. Eso significa que ninguna persona, empresa, grupo social o barrio puede contratar a cualquier guardia para dar seguridad.

Frente a ese escenario la seguridad privada marca una brecha entre las personas que tienen posibilidades para contratar un guardia y quienes no lo pueden hacer. En el 2010, el COSP censó a 5 349 guardias y registró 4 176 armas de fuego. Decomisó 686 armas, 779 uniformes y 756 municiones. También se entregaron 516 permisos para utilizar uniformes de guardias privados.

LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

CAPITULO I DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Art. 1.- Objeto de la Ley.- Esta Ley regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de

vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada, dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración.

Art. 2.- Modalidades.- Los servicios de vigilancia y seguridad podrán prestarse en las siguientes modalidades:

1. **Vigilancia fija.-** Es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio similar, con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en un lugar o área determinada.
2. **Vigilancia móvil.-** Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos.
3. **Investigación privada.-** Es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la ley.

CAPITULO II DE LAS COMPAÑÍAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Art. 3.- No podrán ser socios de las compañías vigilancia y seguridad privada, ni formar parte de sus órganos de gobierno y administración, las personas incursas en las siguientes prohibiciones:

1. Quienes hayan recibido sentencia condenatoria ejecutoriada;
2. Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo, sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad;
3. Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías;
4. Quienes hayan sido socios de compañías de vigilancia y seguridad privada, cuyo permiso de funcionamiento haya sido cancelado en forma definitiva; y,
5. Los ex-miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

Art. 4.- Requisitos para el personal.- El personal que preste sus servicios en esta clase de compañías, como guardias e investigadores privados, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Ser calificado y seleccionado previamente por la compañía empleadora, de acuerdo a su idoneidad, competencia, experiencia y conocimientos respecto de la función o actividad a desempeñar. La contratación del personal de vigilancia se efectuará con sujeción al Reglamento de la presente Ley;
- b. Tener ciudadanía ecuatoriana;

- c. Haber completado la educación básica;
- d. Acreditar la Cédula Militar;
- e. Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales especializados.

El personal de las compañías de seguridad y vigilancia privada será denominado como guardias o investigadores privados, según la clase de actividad que realicen; y, su calidad será acreditada con la respectiva credencial de identificación, que será otorgada por la compañía contratante.

Art. 5.- Impedimentos para la contratación de personal.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán contratar personal que se encuentre incurso en las siguientes prohibiciones:

- a. Los incapaces absolutos y relativos, determinados en el Código Civil, para las funciones de guardias e investigadores privados;
- b. Los guardias, investigadores privados y personal administrativo que hayan sido separados, de una o más compañías de vigilancia y seguridad privada, por la comisión de delitos debidamente comprobados de conformidad con la ley;
- c. Quienes hayan recibido sentencia condenatoria penal, debidamente ejecutoriada;
- d. Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo;
- e. Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías; y,
- f. Los ex-miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

Art. 6.- Los representantes legales y administradores.- de las compañías de vigilancia y seguridad privada serán los responsables del proceso de calificación y selección del personal que labore bajo sus órdenes y dependencia, estando obligados a capacitarlo mediante cursos y seminarios dictados por profesionales especializados. En el caso de que estas compañías creen establecimientos de formación para tal efecto, deberán contar con la asesoría y supervisión periódica de la Policía Nacional.

Art. 7.- Constitución.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada se constituirán, bajo la especie de compañía de responsabilidad limitada, de acuerdo a la Ley de Compañías y la presente Ley.

Art. 8.- Objeto social.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada tendrán por objeto social la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes;

depósito, custodia y transporte de valores; investigación; seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas y bienes; instalación, mantenimiento y reparación de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad; y, el uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma. En consecuencia, a más de las actividades señaladas en su objeto social, las compañías de vigilancia y seguridad privada solamente podrán realizar las que sean conexas y relacionadas al mismo.

Art. 9.- Razón Social.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán registrar como razón social o denominación, aquellas propias de las instituciones del Estado y las referidas a la Fuerza Pública.

Art. 10.- Registro Mercantil.- Las escrituras de constitución de las compañías de vigilancia y seguridad privada se inscribirán en un libro especial que, para dicho efecto, abrirá el Registro Mercantil.

Art. 11.- Registro de funcionamientos.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada legalmente constituidas e inscritas en el Registro Mercantil, se deberán inscribir en los registros especiales que, para el efecto, abrirán separadamente el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y la Comandancia General de Policía Nacional, previa notificación de la Superintendencia de Compañías.

Art. 12.- Permiso de operación.- Registrada la compañía en la forma establecida en los artículos anteriores, le corresponde al Ministerio de Gobierno, otorgar el correspondiente permiso de operación.

El permiso de operación será concedido en un término no mayor a quince días, contado a partir de la fecha de presentación de los siguientes documentos:

- a. Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía debidamente registrada e inscrita en la forma prevista en esta Ley;
- b. Nombramiento del representante legal de la compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil; y,
- c. Reglamento Interno de la Compañía, aprobado por la Dirección General del Trabajo.

Art. 13.- Sujeción al Código del Trabajo.- El personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada, en sus relaciones laborales, estará sujeto a las disposiciones del Código del Trabajo.

CAPITULO III AUTORIZACIÓN, REGISTRO, UTILIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE ARMAMENTO

Art. 14.- De la autorización y registro para tener y portar armas.- De conformidad con lo previsto en la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, el

Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, registrará y extenderá los permisos para tener y portar armas, determinando las características, calibre y más especificaciones técnicas de las armas de fuego, que podrán ser utilizadas por las compañías de vigilancia y seguridad privada. La dotación del armamento se autorizará en estricta proporción a la capacidad de cobertura de dichas compañías.

Art. 15.- Reportes periódicos.- Los representantes legales de las compañías de vigilancia y seguridad privada, entregarán periódicamente la siguiente información:

- a. Un reporte anual acerca del armamento disponible, con la determinación de sus características y estado de funcionamiento, que será entregado al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas; y,
- b. Un reporte semestral acerca de los socios y del personal que se encuentre prestando sus servicios, así como de las separaciones producidas con sus respectivas causas, que será entregado a la Comandancia General de la Policía Nacional.

Art. 16.- Utilización, almacenamiento y registro de armas y equipos.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada utilizarán su armamento y equipo autorizado, de uso exclusivo para el personal de vigilancia y seguridad, en los lugares y horas de prestación de servicios establecidos en los respectivos contratos.

El almacenamiento del armamento y equipo autorizado se sujetará a las disposiciones de la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

CAPITULO IV DEL CONTROL DE LAS COMPAÑÍAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Art. 17.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada estarán sujetas al control y vigilancia del Ministerio de Gobierno y Policía, conjuntamente con la Superintendencia de Compañías de conformidad con la Ley de Compañías.

Art. 18.- La Superintendencia de Compañías notificará, en forma inmediata, la disolución de las compañías de vigilancia y seguridad privada al Ministerio de Gobierno y Policía para los fines legales pertinentes.

Art. 19.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones autorizará a las compañías de vigilancia y seguridad privada la utilización de equipos y frecuencias de radiocomunicación; y, la Superintendencia de Telecomunicaciones realizará el control técnico de los mismos. La concesión de frecuencias se efectuará siempre y cuando no interfieran con las de la Fuerza Pública, de conformidad con lo establecido en la Ley Especial de Telecomunicaciones.

CAPITULO V DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Art. 20.- Sin perjuicio de lo previsto en el Código Penal, la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y otras leyes, los representantes legales y/o administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada, que incumplan las disposiciones de esta Ley incurrirán en infracciones de carácter administrativo.

Art. 21.- Toda persona podrá denunciar ante el Ministerio de Gobierno y Policía la violación a las disposiciones de la presente Ley.

Art. 22.-Organismo competente para el juzgamiento de las infracciones.- El Ministerio de Gobierno y Policía es el organismo competente para conocer y resolver acerca de la imposición de sanciones por las infracciones administrativas previstas en esta Ley.

Art. 23.- Sanciones.- Sin perjuicio de las acciones civiles o penales que hubiere lugar, las infracciones administrativas serán sancionadas con:

- a. Amonestación escrita;
- b. Multa de doscientos a seiscientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica;
- c. Suspensión temporal de quince a treinta días del permiso de operación; y,
- d. Cancelación definitiva del permiso de operación y, multa de cuatrocientos a mil doscientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica.

Estas sanciones serán aplicadas de acuerdo a la gravedad de la infracción cometida.

Art. 24.- Procedimiento.- El Ministerio de Gobierno y Policía notificará a los representantes legales de las compañías presuntamente responsables de una o más infracciones para que, dentro del término improrrogable de quince días, presenten los justificativos y pruebas de descargo que sean del caso. Dentro de ese lapso se llevarán a cabo todas las investigaciones y diligencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos. Concluido el término antes señalado, el Ministerio de Gobierno y Policía dictará la resolución correspondiente dentro del término de ocho días.

De las resoluciones que el Ministerio de Gobierno y Policía dicte al amparo de esta disposición se podrá recurrir ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

Si el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, de conformidad con lo previsto en la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, llegare a suspender o cancelar los permisos de las compañías de vigilancia y seguridad privada para tener y portar armas, comunicará dicha resolución al Ministerio de Gobierno y Policía,

que procederá en forma inmediata a suspender el correspondiente permiso de operación hasta que la compañía subsane la causa que dio lugar a la sanción y así lo ratifique el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

Art. 25.- Responsabilidad civil y solidaridad patronal.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada serán civilmente responsables por daños a terceros, que provengan de los actos u omisiones del personal que se encuentre a su servicio. Serán también solidariamente responsables respecto de las personas que presten sus servicios a su favor en los términos del numeral 11 del artículo 35 de la Constitución Política de la República.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada, emplearán uniformes, logotipos y distintivos que las identifiquen, diferentes a los de uso privativo de la Fuerza Pública.

SEGUNDA.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán utilizar los grados jerárquicos de la Fuerza Pública, para denominar al personal que labora en las mismas.

TERCERA.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada prestarán colaboración inmediata a la Policía Nacional en apoyo a la seguridad ciudadana.

CUARTA.- El Ministerio de Gobierno y Policía podrá descentralizar y delegar las facultades que le han sido conferidas en la presente Ley.

QUINTA.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada contratarán obligatoriamente una póliza de seguro de responsabilidad civil contra daños a terceros, que puedan resultar perjudicados por la prestación de sus servicios; y pólizas de seguro de vida y de accidentes para el personal que preste sus servicios en estas compañías, desde el inicio de su relación laboral.

El Presidente Constitucional de la República en la expedición del Reglamento correspondiente, fijará los montos de las pólizas de los seguros contemplados en esta Disposición General.

SEXTA.- En todo lo que no estuviere previsto en la presente Ley se estará a lo dispuesto en la Ley de Compañías y demás leyes en todo lo que fueren aplicables.

SÉPTIMA.- El personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada desempeñará sus funciones dentro del área correspondiente a cada empresa, industria, edificio, conjunto habitacional, local comercial o establecimiento, con los que se haya suscrito el correspondiente contrato de prestación de servicios, con excepción de aquellos contratos que involucren la custodia de personas, bienes y valores fuera de tales áreas.

OCTAVA.- Las empresas que no estén constituidas legalmente y que, en forma clandestina, presten servicios de vigilancia y seguridad privada serán clausuradas en forma definitiva, sus propietarios y/o administradores serán sancionados de conformidad con la ley; y, sus armas y equipos serán confiscados.

NOVENA.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada garantizarán la estabilidad laboral del personal que actualmente trabaja en ellas, pero estarán obligadas a adecuar su nómina a las disposiciones de esta Ley.

PROPUESTA DE REGLAMENTO INTERNO

PARA LA EMPRESA:

“AMAZON SERVICES CIA. LTDA.”

PROLOGO

Es muy importante e imprescindible que todos somos seres humanos e hijos de Dios, conozcamos el valor de la disciplina, el respeto, los principios éticos y morales, para que podamos juntos desarrollar nuestras vidas, tanto en el campo familiar, social, laboral, profesional o de cualquier otra índole.

Por eso en toda institución, empresa o grupo colectivo se establecen Leyes, Códigos, Reglamentos o cualquier instrumento que nos guíe en los aspectos más elementales para conocer qué está bien y qué está mal, qué se permitirá y qué no se ha de permitir; que en resumen constituirán “las reglas de juego” ó “los límites de la cancha de juego por las cuales se minimizarán los errores, las injusticias y se creará el clima propicio para que, entre muchos, nos entendamos en un solo idioma.

Cada uno de nosotros hemos superado el estado de desocupación y contamos con una actividad remunerativa que nos permitirá desarrollarnos técnica, humana y profesionalmente. Por eso se recomienda cuidar nuestro trabajo.

De esta actividad dependemos y nos debemos a ella. Para perfeccionar esta fórmula es menester tener un Reglamento, pues con él sabremos como obrar y a que nos atenemos. Ello significa que debemos disciplinarnos en los términos acordados y que como consecuencia haremos que la empresa AmazonServices Cía. Ltda., ocupe el sitio destacado que le corresponde. Por todas estas razones nos identificarán como los mejores.

Ningún Jefe ni ningún subalterno desconocerá que, son tantas las horas y tantos los días de trabajar juntos, que la amistad, el profesionalismo y el afecto germinarán espontáneamente. Cuando estas condiciones no están presentes la tarea será doblemente pesada para unos y otros, y se tornaría desagradable lo que podría ser placentero.

Los mejores pensamientos de los propietarios, accionistas y la administración general serán para aquellos que, entendiendo estas condiciones demuestran ser realmente amigos, profesionales, compañeros y buenos trabajadores.

REGLAMENTO INTERNO
DE LA EMPRESA
“AMAZON SERVICES CÍA. LTDA”

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 64 del Código del Trabajo en vigencia, y para los efectos legales determinados en el artículo 42 numeral 12 y en el artículo 44 literal a) del mismo cuerpo de Leyes, y, en general, para el mejor desenvolvimiento de las relaciones laborales entre la empresa y sus trabajadores, la empresa Amazon Services Cía. Ltda., expide el siguiente reglamento interno de trabajo que no podrá estar en contradicción con lo que establece el Código del Trabajo vigente.

CAPITULO I

PRECEPTOS FUNDAMENTALES

Art. 1. El Señor Edison Pilamunga, es el Administrador General de la empresa “Amazon ServicesCía. Ltda”: y en consecuencia es el representante legal de la empresa y de sus accionistas, Amazon Services Cía. Ltda. La empresa estará ubicada en la provincia de Orellana

Art. 2.- En el presente Reglamento Interno de Trabajo a la empresa Amazon Services Cía. Ltda., se la denominará “EMPRESA” o “EMPLEADORA”, y a todo el personal que labore bajo su dependencia prestando sus servicios por una remuneración, se denominará “TRABAJADOR”, sea este trabajador, colaborador u obrero.

Art. 3.- Todos los trabajadores sean trabajadores u obreros, recibirán órdenes de los Propietarios, Administrador General, y/o directamente de los Jefes Departamentales correspondientes, según las jerarquías y facultades que se establezcan en el organigrama oficial de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., o según lo indicado en el contrato.

CAPITULO II

ADMISIÓN DE LOS TRABAJADORES

Art. 4.- La contratación de trabajadores, en todo caso, es potestad exclusiva del Administrador General, y por lo tanto, ningún funcionario o empleado que tenga personal a su cargo admitirá ni permitirá admisión de trabajador alguno, sin la previa suscripción del contrato respectivo por parte del Administrador General de la empresa Amazon Services Cía. Ltda. Luego de cumplirse con los requisitos exigidos por la Administración.

La inobservancia de lo anterior será considerada como falta grave. Los jefes de cada Departamento deberán sugerir al Administrador General la celebración de nuevos contratos de trabajo.

Art.5.- Toda persona que aspire a ser trabajador de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., deberá proporcionar en forma precisa y fidedigna todos los datos que se piden en los formularios que al efecto proporcionará la administración y/o el Departamento de Recursos Humanos, y deberá cumplir los requisitos y entregar los documentos que se le solicitare. Como copia de los documentos personales, certificado de salud, record policial, certificado de trabajo, certificados de estudio, dirección, teléfono, nombre de los hijos, nombres de los Padres, Nombre de la Esposa(o) y/o Concubina(o) y todos los demás requisitos solicitados; Toda falsedad o falsificación de documentos automáticamente declarará la nulidad del contrato de trabajo de por vida sin derechos a indemnizaciones, a más de ser considerada como falta grave, sin perjuicio de las acciones legales que fuera menester.

A la vez deberá permitir y facilitar la realización de las verificaciones pertinentes de las mismas, sea estos a través de todos los medios posibles, telefónicos, internet, u otros e incluso de visitas físicas en el hogar y/o trabajos anteriores con anterioridad señalados por el aspirante.

Art. 6.- El trabajador, en el momento de su admisión, acepta que la empresa "Amazon ServicesCia. Ltda.", deduzca de su remuneración los descuentos correspondientes al aporte personal para el Seguro Social, impuesto a la renta, multas que se le impusieren de conformidad con lo establecido en este Reglamento y que supere el 10% de sueldo o salario mensual del trabajador, y demás cargas determinadas por las leyes. En todo caso la ignorancia e inconformidad no será excusa del cumplimiento de tales deducciones.

CAPITULO III **CLASIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DE LOS TRABAJADORES**

Art. 7.- La empresa "Amazon ServicesCia. Ltda.", por la característica de su actividad, tiene dividido el trabajo en las siguientes áreas y sus respectivos departamentos:

A.- ÁREA ADMINISTRATIVA:

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN,
DEPARTAMENTO FINANCIERO,
DEPARTAMENTO DE MARKETING,
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD,
DEPARTAMENTO DE TALENTO Y DESARROLLO HUMANO.
DEPARTAMENTO DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

B.- ÁREA OPERATIVA:

DEPARTAMENTO DE VENTAS,
DEPARTAMENTO DE BODEGA
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS,

Y demás áreas y departamentos que la empresa “Amazon Services Cía. Ltda.” necesite implementar para el otorgamiento de un excelente servicio a sus clientes internos y externos.

Para lo cual elaborara una hoja de desempeño en donde se detallara: el perfil, el cargo, las funciones, las responsabilidades, actividades, su jefe inmediato y demás observaciones que se requieran para el cumplimiento de su trabajo.

Dichos departamentos pueden ser modificados, suprimidos o incrementados, a criterio de los propietarios accionistas y/o de la administración general.

La no existencia de un espacio físico, no eliminara las funciones y responsabilidades del Departamento en mención; a la no existencia de un jefe inmediato superior quedara sobre entendido que dichas funciones pueden ser asumidas por el Administrador General y/o su delegado.

TIPO DE CLIENTES

En nuestra actividad diaria encontraremos los siguientes tipos de clientes como son instituciones públicas y privadas

Art. 8.- En todos los casos en que un trabajador ingrese por primera vez a prestar sus servicios para la empresa “Amazon Services Cía. Ltda.”: suscribirá un contrato con cláusula de prueba que no excederá de noventa días.

Art. 9.- Aquellas personas que aspiren a prestar sus servicios para la empresa “Amazon Services Cía. Ltda.”, y que, a criterio de la administración no tuvieren los conocimientos y experiencia necesarios para desempeñar determinadas funciones, suscribirán con la empresa un contrato de aprendizaje, cuya duración se fijará en cada caso, dependiendo de las labores que aspira aprender y del resultado del aprendizaje. Si el aprendiz lograra desempeñar cabalmente tales funciones, la empresa Amazon Services Cía. Ltda. le extenderá un certificado que así lo acredite, y en ese caso suscribirá un contrato a plazo fijo de un año.

Art. 10.- Los trabajadores pueden trabajar indistintamente en cualquiera de los Departamentos y/o funciones la empresa Amazon Services Cía. Ltda. Que le asignen sus superiores y siempre que la nueva función no implique un descenso de su jerarquía anterior y no reduzca su remuneración y/o categoría. Y esto le dará el derecho de recibir entrenamiento en distintas áreas afines.

Art. 11.- Todo Trabajador que entre a prestar sus servicios a la empresa Amazon Services Cía. Ltda. Tiene la obligación y responsabilidad de velar por el cumplimiento de la Visión, Misión y Objetivo de la empresa, como pilar fundamental en la filosofía y servicio al cliente, base primordial de nuestra existencia como empresa.

Art. 12.- No podrán entrar a prestar sus servicios como Trabajador de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., si existe algún vínculo o grado sentimental y/o consanguíneo hasta tercer grado de afinidad con otro colaborador, salvo que los propietarios accionistas y/o la Administración General, lo permita.

CAPITULO IV **DE LAS REMUNERACIONES Y OTROS BENEFICIOS**

Art. 13.- Los sueldos y salarios se fijan de acuerdo a lo indicado por las Tablas Sectoriales conforme a la actividad de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., en dichas remuneraciones está incluido el valor que corresponde por el trabajo en días de descanso forzoso.

Art. 14.- Los sueldos y salarios se pagarán en forma directa a los trabajadores o a las personas que estuvieron autorizados, por escrito, por el trabajador para efectuar el cobro. Podrá también pagarse la remuneración a través de transferencia bancaria, cuyo comprobante o reporte será prueba suficiente del pago.

Art. 15.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., reconocerá a sus colaboradores todos los beneficios de ley contemplados en las leyes laborales y sociales vigentes en la República del Ecuador.

Art. 16.- Se estimulara y recompensara en forma económica y por otro medio, toda idea creada que derive en un proyecto que al implementarlo con lleven a mejorar en forma efectiva sistemas, procesos y programas que mejoren la eficiencia, el servicio, los costos operacionales, la rentabilidad, la misión, la visión y el objetivo de la empresa.

Art. 17.- De obtenerse los resultados esperados y lograr los objetivos contemplados por la empresa; se implementaran beneficios laborales adicionales a los contemplados en los artículos anteriores del presente reglamento, dichos beneficios tendrán la finalidad de retribuir en cierta manera a los colaboradores su esfuerzo, profesionalismo, lealtad, antigüedad y dedicación entregada a su trabajo y responsabilidad; los mismos que podrán ser generalizados a todos los trabajadores o exclusivos para ciertos trabajadores, sin que dicha segmentación sea interpretada como favoritismo y marginación.

Art. 18.- La empresa se reserva el derecho de realizar en forma periódica y constante evaluaciones laborales y auditorias que contemplen: Actitud, Productividad, Capacidad de Aprender, Trabajo en Equipo, Orientación al Servicio, Adaptabilidad, Integridad, Iniciativa, creatividad, Modalidad de Contacto, Calidad y precisión, Puntualidad, Imagen Corporativa, Compromiso, Resultados, Honestidad, Responsabilidad, Higiene, Desempeño u otros que la empresa considere importante y relevantes para su actividad, los resultados obtenidos de dichas evaluaciones tendrán la finalidad de permitir criterios que permitan: elaborar programas de mejoramientos, capacitaciones, reajuste de ingresos

económicos, ascensos, u otros beneficios que se puedan otorgar sean estos permanentes o momentáneos.

CAPITULO IV
DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO,
VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS.

DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO

Art. 19.- Por la naturaleza de las necesidades, y por las modalidades y actividad de trabajo propia de la empresa Amazon Services Cía. Ltda. considerando que por la naturaleza de su actividad de servicio la mayor parte de sus actividades laborales deberá ser en forma ininterrumpida, tomará como jornadas de trabajo obligatorio todos los días de la semana, a cuyo efecto establecerá de común acuerdo con los trabajadores el tiempo de descanso forzoso que considerará 48 horas consecutivas, de conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo, y buscando una reingeniería que permita descansos los fines de semanas en turnos rotativos establecidos.

Art. 20.- La asistencia y puntualidad de los trabajadores de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., será controlada por un sistema de registro de personal ubicado en el área de ingreso del personal. Es obligación de cada trabajador, registrar la hora de ingreso en el sistema, vale destacar que la hora a registrar será aquella en la que el personal ya debidamente uniformado, se presta a ingresar al respectivo departamento de labores asignado.

Será considerada como falta grave realizar un registro de marcación diferente al propio o producir cualquier alteración al registro de un compañero o a su propio registro de marcación. Será considerada una falta leve el descuido u omisión de registrar su propia marcación. El hecho de registrar la marcación en tiempo superior al establecido en su horario no implica una determinación de tiempo excedente de trabajo, pues éste será controlado, autorizado y liquidado de acuerdo con los informes que para el efecto elaboren los respectivos Jefes Departamentales. Es obligación de cada trabajador, registrar la hora de salida en el sistema, estando uniformado, antes de cambiarse de ropa y en el momento que se presta a salir de su departamento de labores.

Art. 21.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., establecerá los turnos o jornadas de trabajo en sus diferentes Departamentos, de acuerdo con las necesidades o circunstancias propias de la actividad del negocio. Dichos horarios y turnos deberán ser observados forzosamente, en las publicaciones en cartelera realizadas por departamento, y sólo la Administración General, y los respectivos Jefes Departamentales podrán autorizar las excepciones que en determinados casos pudieran permitirse, las mismas que deberán ser escritas para dejar constancia de lo mismo. Ningún Administrador y Jefe Departamental podrá cambiar los horarios que estableciera la Administración General, pero podrá sugerir a ésta, las modificaciones que considere conveniente. El horario y turno de

trabajo deberá cumplir con los principios fundamentales plasmados en el Código del Trabajo.

Art. 22.- En consideración a las normas legales establecidas en el Código del Trabajo y este reglamento, y de acuerdo a las necesidades específicas de los servicios, los empleadores y trabajadores quedan obligados a cumplir estrictamente los turnos establecidos. El trabajador entrante debe iniciar su jornada diaria de labores a la hora señalada en el horario respectivo.

LAS HORAS SUPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS

Art. 23.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., podrá solicitar a sus trabajadores, de acuerdo con la ley, la realización de labores en horas suplementarias y/o extraordinarias. Los trabajadores no podrán laborar horas excedentes, sin autorización expresa de su correspondiente Jefe Departamental.

Por tanto, no habrá derecho a cobrar o a liquidar trabajos por horas suplementarias o extraordinarias que no hayan sido autorizadas.

Art. 24.- Todos los feriados se consideran por ley, horas extraordinarias y se pagarán como tales, y no hay razón para compensarlas con otros días salvo disposición legal. No se consideran horas suplementarias o extraordinarias las que tuvieren que laborar los empleados para compensar feriados o por disposición de autoridad competente.

DE LAS VACACIONES

Art. 25.- La empresa formulará anualmente las vacaciones del personal de empleados, en sus cuadros respectivos, y se hará conocer con tres meses de anticipación el período en que se concederán las vacaciones.

Art. 26.- El trabajador que desee acumular sus vacaciones, dirigirá una comunicación al Administrador General. El trabajador podrá de común acuerdo con el Empleador no hacer uso de sus vacaciones hasta por dos años consecutivos, a fin de acumularlas y gozarlas en el tercer año.

Art. 27.- Cuando se trate de labores técnicas, profesionales y de confianza para la que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo, el empleador deberá coordinar sus trabajos a fin de que no se prive de las vacaciones anuales de dichos técnicos o personal de confianza. (Podrá negar la vacación en un año, para acumularla necesariamente a la del año siguiente. Lo cual será notificado al trabajador.)

DE LOS PERMISOS Y LICENCIAS

Art. 28.- No se concederá permisos en La empresa Amazon Services Cía. Ltda. a menos que sean debidamente justificados y por las causas establecidas en el Art. 42 numeral 9 del Código del Trabajo.

Salvo los casos de calamidades domésticas o fuerza mayor, todo permiso deberá ser solicitado con anterioridad y por escrito, indicando la hora, el motivo y el tiempo de duración del mismo, junto con la autorización del Administrador General y Jefe inmediato.

En todo caso la empresa se reserva el derecho de conceder o no el permiso, lo cual será comunicado al trabajador a través de su Jefe o el encargado de comunicarlo.

Los permisos se concederán, en los siguientes términos:

- a. Siempre con o sin derecho a la parte proporcional de la remuneración.
- b. Con la obligación de reponer el tiempo concedido; o
- c. Como anticipo a las vacaciones futuras.

Estas alternativas deberán constar por escrito al momento de concederse el permiso.

El empleado que no obtuviese la autorización para hacer uso del permiso y se ausente de sus labores será considerado en situación de falta injustificada al trabajo, en los términos de ley.

Art. 29.- En caso que el trabajador no pudiese concurrir a la empresa Amazon Services Cía. Ltda., avisará al administrador general y jefe inmediato, el motivo de su ausencia, dicha comunicación será inmediata y de manera escrita acerca de su imposibilidad de asistir a laborar, indicando las razones que tuviere para ello, si no se justificase la falta se presumirá que no existen justificaciones.

Para efectos del presente reglamento, serán aceptados como certificados médicos únicamente los expedidos por los facultativos del IESS.

El trabajador que se enferme durante las horas laborales, dará aviso al administrador general y/ o su Jefe inmediato, quien a su vez tomará las medidas procedentes. En caso de ser necesario éste podrá autorizar la salida del trabajador.

Art. 30.- Si el trabajador pide permiso para atender compromisos particulares, no establecidos en este Reglamento ni en la Ley, estará a juicio de los empleadores autorizarle o no.

En el caso de que sea autorizado, el trabajador recuperará o se le descontará su remuneración por el tiempo que dure su ausencia, según se haya autorizado.

Estos permisos no podrán exceder de una jornada de trabajo. Si el trabajador no es autorizado y, de todas maneras falta, esta falta se considerará como injustificada.

Art. 31.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., podrá conceder a los trabajadores hasta 3 días de licencia, con remuneración completa, en caso de calamidad doméstica, entendiéndose como tal, el fallecimiento de parientes del trabajador, dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad o su cónyuge, lo señalado en el numeral 30 del Art. 42 del Código del Trabajo.

CAPITULO V **DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES** **DE LOS TRABAJADORES**

Art. 32.- Obligaciones de los trabajadores. Es obligatorio para todos los trabajadores de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., incluidos los administradores, gerentes y personal ejecutivo el acatamiento y cumplimiento de todas las Instrucciones, Misión, Visión, Objetivos, órdenes, mandamientos o prohibiciones que impartieren los Propietarios y accionistas y el Administrador General, que no contradigan la Ley del Código del Trabajo.

Art. 33.- Los Jefes de Departamentos y demás trabajadores de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., que ejerzan funciones de confianza y dirección, son responsables de la conservación del orden, disciplina, ética, moralidad y cumplimiento en las labores de los trabajadores a su cargo. En casos de faltas leves amonestarán al culpable, pero cuando se trate de falta grave o de reincidencia, deberán comunicarlo al Administrador General, para que se impongan las sanciones a que hubiere lugar.

Art. 34.- Además de lo indicado en otras disposiciones de este Reglamento y del Código del Trabajo, son obligaciones de todos los trabajadores de la empresa Amazon Services Cía. Ltda. Las siguientes:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos, y cumplir las disposiciones del presente Reglamento;
- b) Asistir cumplidamente a su trabajo y respetar el horario con puntualidad.
- c) Observar buena conducta dentro y fuera de la empresa y en sus lugares cercanos, debiendo respetar a sus superiores y cultivar la más completa armonía y consideración con los demás trabajadores, dentro y fuera de las horas de trabajo.
- d) Mantener en buen estado de higiene, uso y conservación de todos los bienes de la empresa, especialmente las herramientas de trabajo, la

mercadería propia de la actividad de la empresa, instrumentos, maquinarias, vehículos, equipo y herramientas, materias prima, etc. y devolver a quien corresponda los materiales no usados.

- e) Brindar a los clientes de la empresa o a las personas que por cualquier razón concurren a él, fina atención y cortesía, demostrándoles respeto y consideración. Se considerará como falta grave cualquier infracción a la obligación establecida en este literal.
- f) Vestir en todo momento, mientras se esté prestando servicios, el uniforme que entregue la empresa Amazon Services Cía. Ltda., manteniéndolo siempre en perfecto estado de limpieza y presentación;
- g) Demostrar un alto grado de aseo e higiene personal, debiendo por tanto mantener las uñas limpias, el cabello peinado y de un corte prudente, quedando prohibido al personal mostrar tatuajes, percing y demás que perjudiquen la imagen institucional de la empresa, y deberá tomar las medidas que se requieran para tal efecto. La falta de cumplimiento a la obligación establecida en este literal será considerada como grave.
- h) Dar aviso la empresa Amazon Services Cía. Ltda., con anticipación cuando supiere que no va a poder concurrir al trabajo, para que en esa forma pueda ser reemplazado transitoriamente y así evitar mayores perjuicios.
- i) Evitar todo cuanto pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de los clientes internos y externos de la empresa Amazon Services Cía. Ltda. La seguridad de otras personas, así como la de los establecimientos, vehículos, equipos o instrumentos, materias primas y lugares de trabajo;
- j) Comunicar a sus superiores los peligros de daños materiales que pudieran amenazar la integridad personal de funcionarios, trabajadores, clientes de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., o cualquier persona.
- k) Trabajar en casos de peligro o siniestro inminente por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima, y aún en los días de descanso forzoso, cuando peligren los intereses de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., en tales casos tendrán derecho a los recargos sobre la remuneración, de acuerdo con la Ley;
- l) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos o comerciales, parcial y totalmente para la actividad y desenvolviendo de la empresa, acerca de los cuales tengan conocimiento en razón de su trabajo. La violación a ésta obligación será considerada como falta grave, sin perjuicio de las responsabilidades legales a que hubiere lugar.
- m) Sujetarse a las medidas de higiene y prevención de accidentes que determine el Reglamento de Seguridad.
- n) Suministrar a sus jefes o superiores, en la forma y tiempo requerido informes completos de todo lo que le soliciten en relación con su trabajo.

- o) Cumplir estrictamente con los procesos y procedimientos determinados por la empresa Amazon Services Cía. Ltda., para las labores, tales como atención a clientes, servicio en el local o a domicilio, despacho, mantenimiento, elaboración, facturación, cobro y cualquier otro propio de las actividades de la empleadora. Se entenderá que la inobservancia a ésta obligación será considerada como falta grave.
- p) El trabajador que hiciera suyo valores de la empresa, tales como mercadería, herramientas, utensilios, dinero en efectivo o cheques, información del negocio, como de su propiedad para obtener créditos económicos para su bienestar perjudicando a la empresa, será considerado como apropiación ilícita y será considerado como una falta grave, en consecuencia será separado inmediatamente de la empresa, sin derecho a remuneración e indemnización alguna
- q) El incumplimiento de lo arriba señalado será motivo suficiente para la separación inmediata de la empresa, sin derecho a remuneración e indemnización alguna.
- r) Someterse en forma profesional y educada a las evaluaciones periódicas y constante que realice la empresa y su delegado.

PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES, GERENTES Y EJECUTIVOS.

Art. 35.- A más de las prohibiciones establecidas para el trabajador en el Código del Trabajo y en otras disposiciones legales o en este Reglamento, está prohibido al trabajador:

- a) Ocuparse en horas de trabajo de asuntos extraños a su labor, considerándose en este caso la prohibición expresa de atender asuntos personales de los Gerentes, y Jefes inmediatos, esto constituye falta leve.
- b) Incurrir en malos tratamientos, de palabra o de obra, o en amenazas de cualquier género para con sus superiores, o clientes internos y externos de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., compañeros, o para con sus familiares, así como para cualquier persona que estuviere en las dependencias de la empresa, como cliente o no. Caso igual para los Gerentes, Administradores y Personal Ejecutivo quienes deben dar el ejemplo. Esto constituye falta grave;
- c) Paralizar o suspender sus labores, individual o colectivamente, sin motivo legal, o disminuir el ritmo de ejecución de trabajo. Esto constituye falta grave;
- d) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, o con manifestaciones de haber ingerido licor, o bajo el efecto o acción de estimulantes, estupefacientes, o drogas de cualquier género. Esto constituye falta grave;

- e) Vender o ingerir licores o drogas dentro de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., esto constituye falta grave;
- f) Formar grupos interrumpiendo su trabajo o interrumpiendo el de los demás trabajadores de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., sin ninguna justificación legal. Esto constituye falta leve;
- g) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de sus superiores o la de otras personas, así como la de los establecimientos de trabajo o en general, los bienes de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., o bienes que se encuentren en el mismo y que sean de propiedad de terceros. Esto constituye falta grave;
- h) Los Trabajadores que en razón de sus funciones receptaren dinero, deberán verificar la legitimidad de éste, y no podrán recibir en pago cheques ni documentos de ninguna clase sin previa autorización del Administrador General, Jefe inmediato o Jefe de Caja. El incumplimiento a esta prohibición constituye falta grave;
- i) Hacer escándalos o cometer cualquier acto reñido con la moral o las buenas costumbres en la empresa Amazon Services Cía. Ltda., esto será falta grave;
- j) Portar armas de cualquier naturaleza. Salvo los guardias de seguridad Esto será falta grave;
- k) Hacer, organizar, inducir colectas, rifas o juegos de cualquier clase en el lugar de trabajo, salvo con el permiso de sus superiores, esto constituye falta leve;
- l) Ocupar los bienes de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., en obras, trabajos o servicios extraños a los intereses de aquella. Esto será falta grave;
- m) Disponer arbitrariamente o causar daño a uno o más bienes de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., esto será falta grave.
- n) Ingresar en los sectores o dependencias de la empresa Amazon Services Cía. Ltda. Que no correspondan a su trabajo específico. Esto constituye falta leve;
- o) Hacer propaganda política, religiosa, deportiva o realizar actividades contra autoridad o contra el orden público, esto constituye falta leve;
- p) Ingresar a la empresa Amazon Services Cía. Ltda., paquetes, excepto la ropa del uniforme, previa la inspección del Administrador. Jefe inmediato y Guardia de Seguridad. Esto constituye falta leve. En el caso que los paquetes que quieran ingresar sustancias o elementos que sean de riesgo físico o legal para la empresa Amazon Services Cía. Ltda. y sus ocupantes, será falta grave;
- q) Atender o aceptar visitas dentro y fuera de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., en sus horas de trabajo sin autorización, así como recibir y

hacer llamadas telefónicas personales sin autorización. Esto constituye falta leve;

- r) Omitir la elaboración de orden de despacho, o Nota de pedido o factura o nota de venta o cargo a cuenta a clientes cuando este solicite un pedido.
- s) Alterar los precios de la lista de precios o notas de pedidos o facturas del cliente, para beneficio propio o para el cliente. Esto constituye falta grave.
- t) Encargar a otro trabajador sus obligaciones laborales sin el consentimiento previo y expreso del Administrador o jefe inmediato. Esto será falta grave;
- u) Alterar o falsificar documentos, información o datos, o ejercer cualquier acto doloso. Esto será falta grave;
- v) Sustraer, hurtar, ocultar o apropiarse de dinero de la empresa. Esto será falta grave.
- w) En general, realizar acto de acción u omisión que directa o indirectamente influya desfavorablemente en la buena ejecución de sus propias labores y en la de sus compañeros; o que demuestre falta de disciplina o de respeto para con sus superiores o clientes internos y externos de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., o que vaya en desmedro del prestigio y buena presentación de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., será falta grave.
- x) Mantener, organizar, fomentar y participar en cualquier tipo de relación sentimental, marital y de tipo que conlleven intimidad de tipo sexual, dentro de la empresa, será falta grave.
- y) Laborar en forma parcial en otra empresa y peor si esta empresa está dedicada a la misma actividad de la empresa "Amazon Services Cía. Ltda."

Art. 36.- Comenzadas las labores de cada día, los trabajadores no podrán retirarse de su trabajo antes de terminar la jornada, de acuerdo a los respectivos horarios, excepto en caso de enfermedad que lo amerite, accidente u otra causa suficiente, a criterio del Administrador General o Jefe Inmediato, quien dará la autorización cuando lo considere necesario.

Art. 37.- Todos los trabajadores serán personalmente responsables por las máquinas, equipos, vehículos, herramientas, materiales, implementos de trabajo, uniformes por desobediencia a este Reglamento o a las instrucciones que se les imparta, deberán indemnizar a la empresa Amazon Services Cía. Ltda. Por su valor de reposición, y demás perjuicios, salvo el caso de deterioro por el tiempo de uso y la calidad del mismo. Y se compruebe la no participación y la no responsabilidad del trabajador.

Art. 38.- Toda persona que labore para la empresa Amazon Services Cía. Ltda., está obligada a obrar con el cuidado y prudencia necesarios para evitar que ocurra un accidente, debiendo tomar las medidas de seguridad impartidas por los superiores o por criterio propio.

Art. 39.- Queda especialmente prohibido conducir vehículos, y operar o tratar de reparar máquinas, equipos o implementos de cualquier naturaleza, a personas no autorizadas expresamente por la administración general y/o jefe inmediato para el efecto. Todo esto guarda relación con lo establecido del reglamento de seguridad.

Art. 40.- El trabajador que se percate de algún defecto o falla en algún artefacto, equipo o vehículo, herramienta, deberá dar aviso inmediato a su superior, y éste tomará las medidas que el caso requiera, bajo su responsabilidad.

Art. 41.- Igualmente queda prohibido abandonar vehículos, equipos o artefactos en funcionamiento mientras estos requieran de vigilancia por parte del encargado y responsable de los mismos.

Art. 42.- Todo el que tenga bajo su cuidado cualquier tipo de vehículo, equipo o máquina, deberá preocuparse de que reciba el cuidado técnico y mantenimiento necesario para su buen funcionamiento a costo de la Empresa.

CAPITULO VI **DE LA SANCIONES**

Art. 44.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., a través de sus funcionarios debidamente autorizados, podrá imponer cualquiera de las siguientes sanciones al trabajador que infrinja cualquiera de las obligaciones o prohibiciones constantes en este Reglamento y sin que signifique, o requiera, de orden o prelación alguna.

Con el propósito exclusivo de conservar una buena disciplina, corrección y cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias, se establecen las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal o escrita;
- b) Multas; y
- c) Separación de la Empresa, previo trámite establecido en la Ley.

Art. 45.- El incumplimiento de las obligaciones, así como la inobservancia de las prohibiciones de este Reglamento, se considerarán como faltas, las que serán sancionadas de acuerdo a su gravedad y al perjuicio que hubiere ocasionado a la empresa "Amazon Services Cía. Ltda."

Art. 46.- Son faltas leves, todas las transgresiones a las obligaciones o prohibiciones que tienen los trabajadores según los contratos de trabajo que se suscribieren, según el presente Reglamento Interno de Trabajo, y según el Código del Trabajo, salvo las que dicho Código o este Reglamento sancionaren con la terminación de las relaciones de trabajo, previo Visto Bueno. Las faltas leves serán sancionadas con un llamado severo de atención verbal y escrita y adjuntada a la carpeta, una vez firmada el comunicado por el trabajador, con multas de hasta un cinco por ciento (5%) de la remuneración diaria, la segunda vez que sea cometida, y hasta un diez por ciento (10%) de la remuneración diaria,

en caso de ser la tercera vez. El hecho de cometerse por cuarta vez una falta leve dará lugar a ser sancionado como falta grave, y el cometer 3 faltas graves se aplicará inmediatamente la separación definitiva del servicio, previo el trámite de Ley.

Art. 47.- Las sanciones de multas serán impuestas por el Administrador General y los Jefes de Departamentos a sus respectivos subalternos, de acuerdo a lo determinado en este Reglamento. Para efectos de registro y medios de pruebas, será suficiente la existencia de los respaldos escritos de las amonestaciones, falta, multas y notificaciones efectuadas al trabajador.

Art. 48.- La comisión de cuatro faltas leves durante el período mensual de labores, será considerada como falta grave, y el empleador quedará facultado para solicitar el visto bueno ante uno de los inspectores provinciales del trabajo solo a la tercera falta grave.

Art. 49.- Para hacer efectiva la sanción a una falta 3 veces grave, será necesario que la empresa obtenga el correspondiente visto bueno de un Inspector del Trabajo.

Art. 50.- Al trabajador que por más de tres veces haya sido notificado de haber efectuado una labor en forma deficiente, es decir que no preste a cabalidad el servicio para el que ha sido contratado, se lo considerará incurso en una falta grave, y, por tanto, la empresa Amazon Services Cía. Ltda., deberá preocuparse de darle el adecuado entrenamiento. Si acumulara 3 veces faltas graves, la empresa Amazon Services Cía. Ltda., tendrá derecho a dar por terminado el contrato de trabajo, previo trámite de VISTO BUENO ante el Inspector Provincial del Trabajo.

Art. 51.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., se reserva el derecho de proporcionar la debida información a quien lo requiera sobre las causales y fecha de separación del colaborador, sin perjuicio alguno y en honor a la verdad.

Art. 52.- Para los trabajadores a quienes se les confíe la manipulación o manejo de dinero, se considerará falta grave el hecho de tener un faltante injustificado en sus cuentas.

Art. 53.- Los comprobantes y datos de Contabilidad, así como toda la documentación, programas, archivos o información electrónica o no que se maneje o sea de propiedad de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., es confidencial y para uso exclusivo del mismo y en ningún caso podrán ser alterados, utilizados en beneficio personal o de terceros, dados a conocer a persona alguna, ni verbalmente ni por escrito, en cualquier tiempo por los trabajadores que los hubieren conocido.

La infracción a esta disposición será considerada como 3 veces falta grave, y, por tanto, sancionada con la terminación del contrato de trabajo, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

CAPITULO VII
REGULACIONES ESPECIALES PARA LOS TRABAJADORES
DE SEGURIDAD

Art. 54.- el hombre de Seguridad, habiendo tomado la vigilancia como profesión y medio habitual de vida, debe considerar que no es simplemente un individuo que vistiendo un uniforme representativo de la empresa se encuentra en un puesto u objetivo determinado observando y esperando el paso de las horas: el vigilante es mucho más, dadas las responsabilidades que conlleva su sola presencia en un lugar determinado; su permanente estado de alerta y su capacitación le permitirán actuar preventivamente, ya que de eso se trata básicamente la seguridad así mismo se compromete a cumplir con lo establecido.

- a. Hacerse presente en su puesto de trabajo, con antelación debida, a los efectos de imponerse de las novedades que haya en el servicio o recibir con relación al mismo, las instalaciones correspondientes.
- b. Salvo causa debidamente justificada, no abandonar su puesto de vigilancia, aun cuando no haya sido relevado a la finalización de su respectivo turno de servicio, en cuyo caso, y a los efectos de que se adopten al temperamento debido, hará saber esa circunstancia al superior jerárquico que corresponda.
- c. Poner especial cuidado a los bienes que se someten a su custodia, manteniéndose siempre bien atento a los efectos de evitar robos, hurtos o daños.
- d. Usar la totalidad de las prendas que comprendan el uniforme, manteniéndolo limpio y en buen estado de presentación, con absoluta prohibición de usarlo fuera de su lugar de trabajo, debiendo devolverlo en las mismas condiciones a efectos de uso cuando cese su relación con la empresa.
- e. Cuidar y mantener el buen estado de conservación y funcionamiento del arma que eventualmente se le confié, la cual en ningún caso ni circunstancia podrá retirarla del objetivo en que se halle prestando el servicio.
- f. El vigilante no deberá consumir bebidas alcohólicas no sustancias controladas psicotrópicas durante el servicio, ni concurrir al mismo bajo efectos de haberlas ingerido.
- g. Los supervisores en los distintos turnos deberán tomar las anotaciones necesarias con el objeto de que el personal se notifique de las órdenes consignadas que deberán ser complementadas durante la prestación del servicio. Las notificaciones se harán por escrito y el personal afectado a las mismas deberán firmar de conformidad.
- h. Cuando el vigilante, por razones debidamente justificadas, tenga la necesidad de faltar a sus tareas habituales, se solicitara, el respectivo permiso con 48 horas de anticipación. Se exceptúa de lo precedente expresado, los casos de enfermedad de familiares a cargo, respecto a los cuales efectuara por sí o por medio de un tercero, la pertinente comunicación a la empresa, como así en caso de fallecimiento de algún miembro de su familia.
- i. El vigilante es responsable ante el empleador, de los daños que eventualmente causare a los intereses de este, por dolo o culpa en el ejercicio de sus funciones.

- j. El vigilante no tomara parte en los conflictos que se susciten en la empresa manteniéndose al margen de cualquier echo en contra de los interese de la empresa.

CAPITULO VIII

LOS TRABAJADORES QUE REALICEN ACTIVIDADES DE LIMPIEZA

Art. 55.- Brindar el servicio de aseo en todas las áreas administrativas y judiciales de la institución sea pública o privada que contrate el servicio de limpieza de forma eficiente, eficaz y segura.

ÁREAS

Los empleados encargados del servicio de aseo realizarán sus funciones con Cuidado y prontitud, en las siguientes áreas:

Despachos

En los despachos estarán contemplados los siguientes aspectos:

- a) Áreas internas (cubículos, áreas abiertas, salón de reunión y depósitos).
Mobiliarios de oficina: entre los que se cuentan: escritorios, libreros, archivadores de metal, murales, tableros, escritorios, sillas)
- b) Equipo de Oficina (teléfonos, fax, computadoras, monitores, impresoras,
- c) Copiadoras)
- d) Particiones modulares prefabricadas, cortinas y pisos con alfombras.
- e) Puertas y Ventanas.
- f) Paredes (tapas de interruptores, letreros acrílicos con señalizaciones)

Sitios Comunes

- a) Pasillos
- b) Escaleras, barandas y pasamanos}
- c) Ascensores (piso y pared)
- d) Azoteas

IMPLEMENTOS DE ASEO

Los funcionarios encargados del aseo deberán mantener en los depósitos asignados la custodia y control de los implementos de aseo, velar por el buen uso de los mismos y requerir los cambios cuando se observe deterioro en los implementos.

- a) Implementos de Aseo
- b) Escoba
- c) Escoba pequeñas para áreas de difícil acceso
- d) Limpiones

- e) Plumero para sacudir polvo
- f) Trapeador
- g) Escobilla para servicio
- h) Exprimidor de trapeador
- i) Bolsas de basura
- j) Guantes
- k) Destapador de baño
- l) Recogedor de basura
- m) Cepillos de cerdas plásticas
- n) Cepillos cerda plástica con Mango para inodoros
- o) Espátulas
- p) Aspiradoras Manuales
- q) Cestos de Basura Carretilla para Movilización de implementos
- r) Mascarilla
- s) Guantes
- t) Delantales Plásticos Desechables
- u) Botas plásticas industriales

MÉTODOS DE LIMPIEZA Y USO DE PRODUCTOS DESINFECTANTES

- a) Limpieza del mobiliario: Consiste en sacudir diariamente con el plumero el polvo acumulado en: escritorios, libreros, archivadores de metal, murales, tableros, escritorios, y sillas para después repasar con paño humedecido en desinfectante indicado las áreas que presentan manchas de alguna clase. Se advierte que sobre los escritorios de trabajo solamente deben estar los útiles de oficina, artículos y papelería inherentes a las actividades que se realiza. Por lo tanto la limpieza de cualquier artículo de índole personal, corresponderá a su propietario.
 - b) Limpieza de Equipo de oficina: Consistirá en sacudir una vez por semana, con plumero y paño seco el equipo de Computadoras, fax, copiadoras. Solamente en los casos de Auriculares telefónicos se procederá a repasar diariamente con paño humedecido con desinfectante.
 - c) Limpieza de particiones modulares prefabricadas, cortinas y pisos con alfombras: Esta limpieza se realizara con aspiradora, por lo menos tres (3) veces al año, de manera programada.
 - d) Limpieza de Puertas, y ventanas de vidrio: Esta limpieza consiste en repasar con un paño humedecido con el líquido correspondiente, estos equipos por lo menos una (1) vez al mes.
 - e) Limpieza de Pisos en despachos y áreas comunes: Esta limpieza consistirá en barrer y trapear diariamente los pisos de áreas de despachos: cubículos, áreas de circulación interna, salones de reuniones, depósitos y los pisos de áreas comunes como: baños, pasillos, escaleras, y ascensores
6. Limpieza de Azoteas: Esta limpieza consistirá en barrer y recoger la basura que pueda acumularse en estos pisos, debido a trabajos de mantenimiento de máquinas de aire acondicionado, plomería y electricidad.

En estas áreas queda determinadamente prohibido almacenar partes y piezas de cualquier equipo mecánico, aires acondicionados, de oficina, materiales de construcción, papelería de reciclaje, útiles y mobiliarios de oficina en desuso.

Uso de Productos de Limpieza y Desinfectantes:

Los productos de limpieza y desinfectantes que se utilizan en el proceso de aseo, están debidamente registrados y respaldados por los proveedores y mantienen un grado aceptable de seguridad en uso doméstico.

En caso de que los productos de limpieza y desinfectantes sean de uso especial, le corresponderá al departamento de servicios generales dar a conocer las instrucciones de uso al personal de aseo.

Por lo tanto el empleado utilizara los desinfectantes que le sean suministrados por la institución por lo cual no efectuara ningún tipo de mezclas con tales productos.

CAPITULO IX **REGULACIONES DE RELACIÓN Y POSTURA FRENTE AL CLIENTE**

Art. 56.- La naturaleza de la actividad de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., es brindar un excelente servicio limpieza y seguridad con eficiencia, efectividad y eficacia todo trabajador deberá velar por la completa integridad en calidad en lo referente a la prestación del servicio por parte de nuestra empresa

Art.57.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., reconocerá como cliente Interno a todos los accionistas, a los propietarios, a los Administradores, a los jefes departamentales, a los trabajadores, a los colaboradores, a los proveedores ya todos aquellos elementos que permiten desarrollar toda la actividad necesaria para que la empresa provea de un excelente servicio a sus clientes externos.

Art.58.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., reconocerá como cliente externo a todas aquellas personas naturales y Jurídicas que demuestren intención y acción de adquirir nuestros servicios, en la mejor manera posible y obrando de buena fe, seriedad, compromiso, profesionalismo y responsabilidad.

Art. 59.- Para poder otorgar un excelente servicio a nuestros clientes externos, la empresa elaborara estrategias de segmentación de mercado, esto zonificación de territorios y categorización de clientes, estrategia que se revisara periódicamente y de común acuerdo con los trabajadores. La misma que estará dada de acuerdo a los lineamientos, objetivos y metas de la empresa.

Art. 60.- Todo los trabajadores y colaboradores de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., están obligados a prestar un excelente servicio tanto a los clientes

internos como a los clientes externos, para lo cual el saludo, el respeto y la cortesía son fundamentales brindar en el inicio y en el mantenimiento de una la relación humana y profesional.

Art. 61.- Se deberá tratar a los clientes internos y externos de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., con absoluta responsabilidad, gentileza, dedicación, seriedad, buena fe y profesionalismo.

Art.62.- El cliente, tiene el derecho y la obligación de hacer un llamado de atención cuando sienta que nuestro servicio bienes que comercializamos no están a las expectativas de sus aspiraciones y necesidades. La empresa Amazon Services Cía. Ltda., tendrá la obligación de reconocer los errores e inconvenientes, cuando estos estén debidamente comprobados y enmendar el daño ocasionado, logrando la completa satisfacción del cliente.

Art. 63.- Todos los Trabajadores de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., tienen el compromiso y la obligación de desarrollar actividades y estrategias que nos permitan otorgar un excelente servicio, el mismo que estará encaminado a la completa satisfacción de todos nuestros clientes internos y externos.

CAPITULO X

REGULACIONES GENERALES

Art.64.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., podrá adoptar las medidas necesarias que estén relacionas con la higiene y seguridad que consideren pertinentes para el normal desenvolvimiento de su actividad y que permitan cuidar y mantener la salud y seguridad de sus clientes internos y externos; a más de las medidas señaladas por las autoridades competentes.

Art.65.- Serán atribuciones obligatorias de la comisión mixta permanente de higiene y seguridad:

- a.- Armonizar los preceptos de higiene en general individual con los de higiene industrial, comercial y de servicio.
- b.- Vigilará que la empresa proporcione a los trabajadores los equipos de protección que sean necesarias.
- c.- Observara que los trabajadores se abstengan de realizar actividades que pongan en peligro su seguridad, la de sus compañeros o la de la empresa.
- d.- Señalará la forma y el tiempo en que los trabajadores deban someterse a los exámenes médicos, y a las medidas profilácticas que dicten las autoridades de salud y de igual manera comprobara que se entreguen los correspondientes certificados a la empresa.
- e.- Sera responsable de mantener y cuidar los equipos de seguridad que se instalen, esto es extintores de incendios, botiquín de primeros auxilios, que se encuentren en los sitios estratégicos de la empresa.
- f.- Vigilara que ningún trabajador y colaborador, se encuentre entre en estado etílico, o bajo efecto del consumo de droga alguna, o fumando a las aéreas

internas o aledañas de trabajo en hora o fuera de hora del trabajo, tendrán la obligación de reportarlo a sus jefes inmediatos.

g.-Planificara, organizara, controlara y desarrollara eventos que promuevan la salud, la higiene, la seguridad y la integración.

Art.66.- Todo trabajador y colaborador tiene la obligación de tomar las medidas correspondientes a la seguridad propia y de la empresa.

CAPITULO XI **DISPOSICIONES FINALES**

Art. 67.- Vigencia del reglamento.- El presente Reglamento Interno comenzará a regir desde su aprobación por parte del director regional de trabajo de Orellana. Para su conocimiento y acatamiento, se publicará copia del mismo en un lugar visible en las instalaciones de la empresa Amazon Services Cía. Ltda. Así como, se hará entrega a cada trabajador copia del mismo, y deberá firmar una copia de aceptación a las disposiciones aquí contempladas la misma que permanecerá en los archivos de la empresa “Amazon Services Cía. Ltda.”

Art.68.- Los casos no previstos en este reglamento, se resolverán a lo dispuesto en el Código del Trabajo y demás leyes pertinentes.

Art. 69.- Todos los trabajadores de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., deberán observar los procedimientos y procesos que aun cuando no consten en este reglamento o cualquier disposición, existan en la empresa. Ningún trabajador podrá alegar ignorancia o inexistencia para el cumplimiento estricto de tales procesos y procedimientos.

Art.70.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., se reserva el derecho de reglamentar las labores de sus distintos departamentos, dictando instrucciones o disposiciones específicas que no se opongan a las Leyes ni al presente reglamento.

Art. 71.- Todos los gerentes, jefes y trabajadores por igual de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., están sujetos a las disposiciones del presente reglamento interno.

Art. 72.- Todos los trabajadores tendrán el derecho de estar presente ante la inspección del trabajo cuando se tramite un visto bueno para su salida definitiva de La empresa Amazon Services Cía. Ltda., y sólo ante el inspector firmará su renuncia y su acta de finiquito. Ningún papel tendrá valor si el mencionado trabajador no está físicamente presente.

Art.73.- La empresa Amazon Services Cía. Ltda., proporcionará uniforme a sus trabajadores, una vez que estos lleguen a pasar el tiempo de prueba; en caso de que el trabajador se retire voluntariamente y sea separado de la empresa por faltas graves a través del respectivo visto bueno, el valor económico de los

uniformes entregados de buena fe, serán restados de la liquidación del trabajador; cuando estos uniformes tengan cinco meses de haber sido entregados.

Art.74.- Todo trabajador de la empresa Amazon Services Cía. Ltda., deberá contar con una copia del presente reglamento, y se comprometerá a conocer, en cumplir y hacer cumplir los valores, la misión, la visión, los objetivos, las políticas y el presente reglamento interno.

LA EMPRESA “AMAZON SERVICES CIA. LTDA.”

BASE LEGAL

LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL(Segundo Suplemento Registro Oficial N° 417, 2011)

DEL ÁMBITO, PRINCIPIOS Y FINES

Principios.- La actividad educativa se desarrolla atendiendo a los siguientes principios generales, que son los fundamentos filosóficos, conceptuales y constitucionales que sustentan, definen y rigen las decisiones y actividades en el ámbito educativo:

Participación ciudadana.- La participación ciudadana se concibe como protagonista de la comunidad educativa en la organización, gobierno, funcionamiento, toma de decisiones, planificación, gestión y rendición de cuentas en los asuntos inherentes al ámbito educativo, así como sus instancias y establecimientos. Comprende además el fomento de las capacidades y la provisión de herramientas para la formación en ciudadanía y el ejercicio del derecho a la participación efectiva;

- a) Escuelas saludables y seguras.- El Estado garantiza, a través de diversas instancias, que las instituciones educativas son saludables y seguras. En ellas se garantiza la universalización y calidad de todos los servicios básicos y la atención de salud integral gratuita;
- b) Convivencia armónica.- La educación tendrá como principio rector la formulación de acuerdos de convivencia armónica entre los actores de la comunidad educativa;
- c) Garantizar que las instituciones educativas sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica.

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS MADRES, PADRES Y REPRESENTANTES LEGALES

Las madres, los padres de y/o los representantes legales de las y los estudiantes tienen derecho a que se garantice a éstos, el pleno goce y ejercicio de sus

derechos constitucionales en materia educativa; y, tienen derecho además a:

Participar con el cuidado, mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones físicas de las instituciones educativas, sin que ello implique erogación económica;

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

- a) La comunidad educativa es el conjunto de actores directamente vinculados a una institución educativa determinada, con sentido de pertenencia e identidad, compuesta por autoridades, docentes, estudiantes, madres y padres de familia o representantes legales y personal administrativo y de servicio.
- b) La comunidad educativa promoverá la integración de los actores culturales, deportivos, sociales, comunicacionales y de seguridad ciudadana para el desarrollo de sus acciones y para el bienestar común.
- c) Los derechos y obligaciones, propios y concurrentes, de la comunidad educativa son los que corresponden a sus actores en forma individual y colectiva.
- d) Los miembros de la comunidad gozan de los siguientes derechos:
- e) Participar a través de formas asociativas, legalmente establecidas, en los procesos para realizar el mantenimiento de las instalaciones y la provisión de servicios no académicos de las instituciones educativas públicas;
- f) Las y los miembros de la comunidad tienen las siguientes obligaciones:
- g) Propiciar la convivencia armónica y la resolución pacífica de los conflictos en la comunidad educativa;
- h) Mantener un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades educativas, alrededor de los planteles escolares;
- i) Respetar y cuidar las instalaciones y recursos educativos; así como participar, en lo que fuera posible en el mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones físicas de las instituciones educativas públicas.

SUMINISTROS Y SERVICIOS (USD)

DETALLE	UNIDAD	COSTO	CONSUMO ANUAL
Agua	m ³	0,37	648.64
Luz	Kw	0,08	6000,00
Teléfono	minutos	1,05	571,43
Cable	servicio	40,00	12,00
Internet	servicio	50,00	12,00

	USD									
DETALLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Agua	240,00	252,00	264,60	277,83	291,72	306,31	321,62	337,70	354,59	372,32
Luz	480,00	504,00	529,20	555,66	583,44	612,61	643,24	675,40	709,17	744,62
Teléfono	600,00	630,00	661,50	694,58	729,30	60,53	63,56	66,74	70,07	73,58
Cable	480,00	504,00	529,20	555,66	583,44	16,08	16,89	17,73	18,62	19,55
Internet	600,00	630,00	661,50	694,58	729,30	765,77	804,06	844,26	886,47	930,80
TOTAL	2.400,00	2.520,00	2.646,00	2.778,30	2.917,22	1761,30	1.849,37	1941,83	2038,92	2140,87

Fuente: Investigación

Elaborado por: Edison Pilamunga

MANO DE OBRA**GUARDIANÍA (USD)**

CARGO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR MENSUAL TOTAL	VALOR ANUAL
Coordinador	1	500	500	6000
Jefe de vigilancia	1	380	380	4560
Guardias de seguridad	40	320	12800	153600
TOTAL	42	1200	13680	164160

LIMPIEZA (USD)

CARGO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR MENSUAL TOTAL	VALOR ANUAL
coordinador	1	500	500	6000
personal de servicio	5	320	1600	19200
TOTAL	6	820	2100	25200

MANO DE OBRA DIRECTA (USD)

Personal	1	2	3	4	5
Personal servicio de limpieza	25.200,00	26.460,00	27.783,00	29.172,15	30.630,76
Personal servicio de guardianía	164.160,00	172.368,00	177.840,00	186.732,00	191.520,00
TOTAL MANO DE OBRA DIRECTA	189.360,00	198.828,00	205.623,00	215.904,15	222.150,76

Personal	6	7	8	9	10
Personal servicio de limpieza	32.162,30	33.770,41	35.458,93	37.231,88	39.093,47
Personal servicio de guardianía	201.096,00	205.200,00	215.460,00	218.880,00	229.824,00
TOTAL MANO DE OBRA DIRECTA	233.258,30	238.970,41	250.918,93	256.111,88	268.917,47

INVERSIÓN

COSTOS DE CONSTITUCIÓN (USD)

CONCEPTO	PAGO
Pago a profesional de derecho	350
Notarización de documentos	250
Trámites en municipio	50
Permisos	250
Trámite servicios de rentas	150
Permisos de operación	5000
Garantías	10000
Varios	200
TOTAL	16250

EQUIPO DE LIMPIEZA (USD)

concepto	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	total
Aspiradora seco/húmedo con accesorios	4	850	3400
Enceradora/abrillantadora	2	750	1500
Lavadora de alfombras con accesorios	2	1200	2400
Hidrolavadora	4	250	1000
Motopodadora	3	370	1110
Máquina para fumigar	4	650	2600
Podadora	2	120	240
equipo de mecánica	1	500	500
equipo de electricidad	1	250	250
equipo de carpintería	1	200	200
TOTAL			13200

EQUIPO DE GUARDIANÍA (USD)

concepto	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	total
Motocicletas	6	2500	15000
Bicicletas	4	180	720
Pistola	25	800	20000
Equipo de comunicación	1	17500	17500
TOTAL			53220

VEHÍCULOS SERVICIO DE LIMPIEZA (USD)

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Furgoneta	2	17000	34000
TOTAL			34000

VEHÍCULO SERVICIO DE GUARDIANÍA (USD)

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Camioneta	1	30000	30000
TOTAL			30000

MUEBLES Y ENSERES

SERVICIO DE LIMPIEZA (USD)

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Escritorio	1	220	220
Sillón	1	180	180
Anaqueles	1	150	150
Archivador	2	120	240
Sillas	4	60	240
TOTAL			1030

VEHÍCULO GUARDIANÍA (USD)

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Escritorio	1	220	220
Sillón	1	180	180
Anaqueles	1	150	150
Archivador	2	120	240
Sillas	4	60	240
TOTAL			1030

ADMINISTRACIÓN (USD)

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Escritorio	2	220	440
Sillón	2	180	360
Anaqueles	1	150	150
Archivador	2	120	240
Sillas	4	60	240
TOTAL			1430

VENTAS (USD)

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Escritorio	1	220	220
Sillón	1	180	180
Anaqueles	1	150	150
Sillas	4	60	240
TOTAL			790

EQUIPO DE OFICINA**SERVICIO DE LIMPIEZA (USD)**

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Computador	1	850	850
Impresora	1	120	120
Teléfono	1	120	120
TOTAL			1090

VEHÍCULO GUARDIANÍA (USD)

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Computador	1	850	850
Impresora	1	120	120
Teléfono	1	120	120
TOTAL			1090

ADMINISTRACIÓN (USD)

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Computador	1	850	850
Impresora	1	120	120
Teléfono	1	120	120
Fax	1	340	340
TOTAL			1430

VENTAS (USD)

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Computador	1	850	850
Impresora	1	120	120
Teléfono	1	120	120
TOTAL			1090

MANO DE OBRA**PERSONAL DE SERVICIO DE LIMPIEZA (USD)**

CARGO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Gerente	1	850	10200
Secretaria contadora	1	450	5400
Personal de limpieza	1	320	3840
TOTAL	3	1620	19440

PERSONAL DE SERVICIO DE GUARDIANÍA (USD)

CARGO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
coordinador	1	500	6000
jefe de vigilancia	1	380	4560
guardias de seguridad	40	320	153600
TOTAL			164160

PERSONAL ADMINISTRATIVO (USD)

CARGO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Gerente	1	850	10200
Secretaria contadora	1	450	5400
Personal de limpieza	1	320	3840
TOTAL	3	1620	19440

COMERCIALIZACIÓN (USD)

CARGO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Coordinador	1	500	6000
TOTAL	1	500	6000

ROPA DE TRABAJO Y UNIFORMES

PERSONAL DE SERVICIO DE LIMPIEZA (USD)

ROPA PARA PERSONAL	Nº PERSONAS	Nº PRENDAS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Zapatos	6	2	40	480
Uniformes	6	2	80	960
Equipo de protección	6	1	30	180
TOTAL				1440

PERSONAL DE SERVICIO DE GUARDIANÍA (USD)

ROPA PARA PERSONAL	Nº PERSONAS	Nº PRENDAS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Zapatos	42	2	40	3360
Uniformes	42	2	80	6720
Chalecos	42	1	120	5040
TOTAL				15120

PERSONAL ADMINISTRATIVO (USD)

ROPA PARA PERSONAL	Nº PERSONAS	Nº PRENDAS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Zapatos	3	1	40	120
Uniformes	3	1	80	240
TOTAL				360

COMERCIALIZACIÓN (USD)

ROPA PARA PERSONAL	Nº PERSONAS	Nº PRENDAS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Zapatos	1	1	40	40
Uniformes	1	1	80	80
TOTAL				120

SUMINISTROS DE OFICINA**SERVICIO DE LIMPIEZA (USD)**

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Lápices y esferos	Unidad	10	0,5	5
Hojas membretadas	Resma	5	4	20
Tinta para impresora	Unidad	1	20	20
Perforadora	Unidad	1	5	5
Grapadora	Unidad	1	5	5
Cuadernos	Unidad	3	2	6
TOTAL				61,0

SERVICIO DE GUARDIANÍA (USD)

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Lápices y esferos	Unidad	10	0,5	5
Hojas membretadas	Resma	5	4	20
Tinta para impresora	Unidad	1	20	20
Perforadora	Unidad	1	5	5
Grapadora	Unidad	1	5	5
Cuadernos	Unidad	3	2	6
TOTAL				61,0

ADMINISTRACIÓN (USD)

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Lápices y esferos	Unidad	10	0,5	5
Tarjetas de presentación	Paquete	2	30	60
Hojas membretadas	Resma	5	4	20
Tinta para impresora	Unidad	1	20	20
Factureros y reciberas	Paquete	4	5	20
Perforadora	Unidad	1	5	5
Grapadora	Unidad	1	5	5
Cuadernos	Unidad	3	2	6
TOTAL				141,0

COMERCIALIZACIÓN (USD)

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Lápices y esferos	Unidad	10	0,5	5
Tarjetas	Paquete	1	5	5
Perforadora	Unidad	1	5	5
Grapadora	Unidad	1	5	5
Cuadernos	Unidad	3	2	6
TOTAL				26,0

MATERIAL DE LIMPIEZA (USD)

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Basurero	Unidad	2	10	20
Escobas	Unidad	4	3,5	14
Paños de limpieza	Unidad	6	1,5	9
Detergente	Unidad	2	3	6
Desinfectante	Litros	2	5	10
Aromatizante	Frascos	1	8	8
Toallas	Unidad	1	7	7
Trapeador	Unidad	2	3	6
Papel higiénico	Paquetes	4	7	28
Jabón de tocador	Litros	1	4	4
Baldes	Unidad	2	5	10
TOTAL				122,0

MATERIALES E INSUMOS**PARA 600 TRABAJOS****MATERIALES E INSUMOS (USD)**

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	PRECIO TOTAL	VALOR POR SERVICIO
Desinfectante y quita sarro	4	Galón	4	16	192	0,32
Cera de piso	4	Galón	3	12	144	0,24
Lana de acero	10	Galón	1,5	15	180	0,3
Trapeadores	2	unidades	5	10	120	0,2
Escobas	2	unidades	3	6	72	0,12
Esponjas	10	unidades	0,25	2,5	30	0,05
Desengrasantes	4	Galón	5	20	240	0,4
Cloro	4	Galón	3	12	144	0,24
Líquido limpiavidrios	4	Galón	5	20	240	0,4
TOTAL				113,5	1362	2,27

OTROS COSTOS Y OTROS GASTOS (USD)

Personal	1	2	3	4	5
OTROS COSTOS INDIRECTOS DE PRODUCCIÓN					
Útiles de oficina	122,00	128,10	134,51	141,23	148,29
Uniformes	16.560,00	17.388,00	18.257,40	19.170,27	20.128,78
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN					
Útiles de oficina	141,00	148,05	155,45	163,23	171,39
Útiles de limpieza	122,00	128,10	134,51	141,23	148,29
Uniformes	360,00	378,00	396,90	416,75	437,58
GASTOS DE VENTAS					
Combustible	3.600,0	3.780,00	3.969,00	4.167,45	4.375,82
Útiles de oficina	26,00	27,30	28,67	30,10	31,60
Uniformes	120,00	126,00	132,30	138,92	145,86
Subtotal	21.051,00	22.103,55	23.208,73	24.369,16	25.587,62

Personal	6	7	8	9	10
OTROS COSTOS INDIRECTOS DE PRODUCCIÓN					
Útiles de oficina	155,71	163,49	171,67	180,25	189,26
Uniformes	21.135,22	22.191,98	23.301,58	24.466,66	25.690,00
Gastos de administración					
Útiles de oficina	179,96	188,95	198,40	208,32	218,74
Útiles de limpieza	155,71	163,49	171,67	180,25	189,26
Uniformes	459,46	482,43	506,56	531,88	558,48
GASTOS DE VENTAS					
combustible	4.594,61	4.824,34	5.065,56	5.318,84	5.584,78
útiles de oficina	33,18	34,84	36,58	38,41	40,33
Uniformes	153,15	160,81	168,85	177,29	186,16
Subtotal	26.867,00	28.210,35	29.620,87	31.101,91	32.657,01